



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Unand.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Unand.

TRANSAKSI JUAL BELI BARANG MELALUI ECOMMERCE DI ALPHADUO.COM PADANG DALAM KAITANNYA DENGAN PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN

SKRIPSI



**ARTA YUNITA MANURUNG
07140059**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG 2011**

**TRANSAKSI JUAL BELI BARANG MELALUI *E-COMMERCE* DI
ALPHADUO.COM PADANG DALAM KAITANNYA DENGAN
PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN**

(Arta Yunita Manurung, 07 140 059, Fakultas Hukum Unand, 65 halaman, 2011)

ABSTRAK

Kegiatan perdagangan di masyarakat telah berkembang sangat pesat. Hal tersebut dipengaruhi salah satunya dengan berkembangnya teknologi yang berbasis internet yang dikenal dengan nama *electronic commerce* (*e-commerce*). *E-commerce* merupakan bentuk perdagangan yang mempunyai karakteristik tersendiri yaitu perdagangan yang melintasi batas negara, tidak bertemunya penjual dan pembeli, media yang dipergunakan internet. Kondisi tersebut di satu sisi sangat menguntungkan konsumen, karena mempunyai banyak pilihan untuk mendapatkan barang dan jasa tetapi di sisi lain pelanggaran akan hak-hak konsumen sangat riskan terjadi karena karakteristik *e-commerce* yang khas. Maka dari itu sangat diperlukan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *ecommerce*. Perlindungan hukum terhadap konsumen diatur dengan Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang ini diharapkan dapat menjamin kepastian hukum terhadap konsumen dalam bertransaksi *e-commerce*. Sehubungan dengan hal tersebut, dalam skripsi ini diangkat tiga permasalahan yaitu pertama bagaimana prosedur dan pelaksanaan transaksi jual beli barang melalui *e-commerce*, kedua bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum jika terjadi kerugian bagi pengguna transaksi jual beli barang dalam *e-commerce*, ketiga apa saja kendala yang terjadi dalam pelaksanaan transaksi jual beli barang melalui *e-commerce*. Metodologi yang dipakai dalam penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis sosiologis atau empiris, sedangkan data yang digunakan adalah data primer dan data skunder, serta alat pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara langsung dengan pihak Alphaduo.com Padang serta studi dokumen. Berdasarkan pembahasan terhadap hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa prosedur pelaksanaan transaksi jual beli barang melalui *e-commerce* di Alphaduo.com Padang adalah melalui media *website* dengan mengikuti beberapa tahap. Kendala yang dihadapi dalam transaksi jual beli barang melalui *e-commerce* adalah validitas subjek hukum, jaminan hak atas konsumen serta pembagian resiko yang tidak seimbang. Dalam melakukan transaksi *e-commerce* ini konsumen diharapkan lebih cermat dan teliti dalam membaca aturan dan ketentuan yang ditetapkan oleh pihak Alphaduo.com Padang, agar tidak terjadi kerugian dikemudian hari.

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan puji syukur ke hadirat Allah SWT, karena rahmad dan hidayah serta kesehatan dan kekuatan-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul : **“TRANSAKSI JUAL BELI BARANG MELALUI E-COMMERCE DI ALPHADUO.COM PADANG DALAM KAITANNYA DENGAN PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN”**

Penulisan skripsi ini dimaksudkan sebagai salah satu persyaratan guna menyelesaikan studi diprogram Sarjana Hukum Universitas Andalas Padang.

Penulis sangat menyadari bahwa sebagai seorang yang tengah menimba ilmu pengetahuan, kekurangan-kekurangan senantiasa menyertai. Dilandasi segala kekurangan serta kedangkalan pikir, akhirnya skripsi ini terselesaikan. Oleh karena itu penulis sangat berterima kasih apabila ada kritikan dan saran yang bersifat konstruktif untuk penyempurnaan skripsi ini.

Skripsi ini tidak begitu saja tercipta tanpa bantuan dari banyak pihak. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih yang teramat dalam kepada orang tua penulis yaitu ayahanda tercinta Drs. Bakhrum Manurung, MM dan ibunda Dahlia Sirait (almh) yang telah memberikan cinta dan kasih sayangnya dengan selalu memberikan nasehat dan semangat serta tiada henti mendoakan segala yang terbaik bagi penulis.

Ibu Linda Elmis, SH.,MH selaku pembimbing I serta Bapak Muhammad Hasbi, SH.,MH selaku pembimbing II, karena berkat bimbingan dan dorongan yang penuh perhatian akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Rasa terima kasih juga penulis sampaikan kepada pihak-pihak yang telah mendukung dalam penyelesaian studi dan penulisan skripsi ini, antara lain :

1. Prof.Dr.Yuliandri,SH.,MH selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Andalas Padang.
2. Bapak Yoserwan, SH.,MH selaku Pembantu Dekan I, Bapak Frenadin Adegustara,SH.,MS selaku Pembantu Dekan II, dan Bapak Dr.Kurniawarman,SH.,MH selaku Pembantu Dekan III Fakultas Hukum Universitas Andalas Padang.
3. Bapak Syahrial Razak,SH.,MH dan Ibu Misnar Syam,SH.,MH selaku Ketua dan Sekretaris pada bagian Hukum Perdata.
4. Ibu Hj. Zahara,SH.,MH dan ibu Neneng Oktarina, SH.MH selaku Penguji yang telah memberikan banyak saran, masukan serta kritik yang bersifat membangun yang berguna bagi penyempurnaan skripsi penulis.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Hukum Universitas Andalas yang telah mendidik saya selama duduk di bangku perkuliahan.
6. Bapak dan Ibu karyawan Fakultas Hukum Universitas Andalas
7. Rizki Kurniawan selaku pemilik dan pengelola Alphaduo.com Padang yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian serta memberikan bahan-bahan yang diperlukan untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Kakak dan adik-adikku tersayang Bestow Primasari Manurung,SE, Aulia Fathara Manurung, dan Ilham Hidayah Manurung serta mami Rini Mardianti serta

seluruh keluarga besar penulis yang telah memberikan semangat dan motivasi serta doa kepada penulis selama ini.

9. Kepada Febri Hudra Piza yang selalu memberi semangat dan motivasi serta banyak membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Sahabat-sahabat penulis Tia Asrina, Yani Syuryani, THM Family, Liza Kemala Sari, Sertya Diana, Miftah Riski Hsb, Heriska Putri Armelia serta seluruh teman-teman angkatan 2007 FHUA Padang, khususnya lokal 1 yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah ikut membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini baik secara langsung maupun tidak.

Akhir kata sekali lagi penulis menyadari akan segala kekurangan dalam penulisan skripsi ini baik dari segi isi, warna maupun corak. Namun harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak khususnya bagi pengembangan ilmu hukum.

Padang, Maret 2011

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Metode Penelitian.....	9
F. Sistematika Penulisan.....	11
BAB II. TINJAUAN KEPUSTAKAAN	
A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen.....	13
1. Pengertian dan Pengaturan Perlindungan Konsumen.....	13
2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	18
3. Kepentingan Konsumen dan Transaksi Konsumen.....	20
4. Hak dan Kewajiban Konsumen serta Pelaku Usaha.....	23
5. Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	26
B. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian.....	28
1. Pengertian dan Pengaturan Perjanjian.....	28
2. Asas-Asas Perjanjian.....	30

3. Syarat-Syarat Sah Perjanjian.....	31
4. Lahir dan Berakhirnya Perjanjian.....	33
C. Tinjauan Umum Tentang <i>E-Commerce</i>	34
1. Pengertian <i>E-Commerce</i>	34
2. Dasar Hukum <i>E-Commerce</i> di Indonesia.....	36
3. Mekanisme dan Karakteristik Transaksi <i>E-Commerce</i>	36
BAB. III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Prosedur dan Pelaksanaan Transaksi Jual Beli Barang Melalui <i>E-Commerce</i>	41
B. Pelaksanaan Perlindungan Hukum Jika Terjadi Kerugian Bagi Pengguna Transaksi Jual Beli Barang Melalui <i>E-Commerce</i> ..	47
C. Kendala Yang Terjadi Dalam Pelaksanaan Transaksi Jual Beli Barang Melalui <i>E-Commerce</i>	56
BAB. IV. PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	63
B. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	vi
LAMPIRAN	vii

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perdagangan merupakan transaksi jual beli barang yang dilakukan antara penjual dan pembeli di suatu tempat. Transaksi perdagangan dapat timbul jika terjadi pertemuan antara penawaran dan permintaan terhadap barang yang dikehendaki. Perdagangan sering dikaitkan dengan berlangsungnya transaksi yang terjadi sebagai akibat munculnya problem kelangkaan barang. Perdagangan juga merupakan kegiatan spesifik, karena di dalamnya melibatkan rangkaian kegiatan produksi dan distribusi barang. Kegiatan perdagangan bukan merupakan sesuatu yang baru, sebab kegiatan ini sudah ada sejak zaman prasejarah.

Menurut sejarah, internet pertama kali muncul pada tahun 1969 di Amerika Serikat, dimana dibentuk suatu jaringan komputer di *University of California* di Los Angeles, *University of California* di Santa Barbara, *University of Utah* dan Institut Penelitian Stanford.¹ Proyek yang didanai oleh Departemen Pertahanan Amerika Serikat dengan nama *Advances Researches Project Agence* (ARPA), ARPA atau ARPANET ini didesain untuk mengadakan sistem desentralisasi internet.² Lalu sekitar tahun 1980, Yayasan Nasional Ilmu Pengetahuan (*National Science Foundation*) memperluas ARPANET untuk menghubungkan komputer seluruh dunia. Internet, termasuk *electronic mail* (*E-mail*) yang berkembang sampai tahun 1994, pada saat mana ilmu pengetahuan memperkenalkan *World Wide Web* (WWW). Seterusnya internet mengalami

¹ Mariam Darus Badruzaman et al, *Kompilasi Hukum Perikatan*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, h.267

² Ibid

perkembangan dan penggunaannya meluas ke kegiatan bisnis, industri, dan rumah tangga di seluruh dunia.

Perkembangan dan kemajuan internet telah mendorong kemajuan di bidang teknologi informasi. Penggunaan internet yang semakin luas dalam kegiatan bisnis, industri dan rumah tangga telah mengubah pandangan manusia. Dimana kegiatan-kegiatan diatas pada awalnya dimonopoli oleh kegiatan fisik kini bergeser menjadi kegiatan di dunia maya (*cyber world*) yang tidak memerlukan kegiatan fisik. Ditengah globalisasi komunikasi yang semakin terpadu (*global communication network*) dengan semakin populernya internet, seakan telah membuat dunia semakin menciut (*shrinking the world*) dan semakin memudahkan batas negara berikut kedaulatan dan tatanan masyarakatnya, begitu juga perkembangan teknologi dan informasi di Indonesia, maka transaksi jual beli barang pun yang pada awalnya bersifat konvensional perlahan-lahan beralih menjadi transaksi jual beli barang secara elektronik yang menggunakan media internet yang dikenal dengan *e-commerce* atau kontrak dagang elektronik.

E-commerce dapat dipahami sebagai kegiatan transaksi perdagangan baik barang dan jasa melalui media elektronik yang memberikan kemudahan didalam kegiatan bertransaksi konsumen di internet. Keunggulan *e-commerce* terletak pada efisiensi dan kemudahannya.

Membahas tentang hukum *e-commerce* maka tidak akan lepas dari hukum internet (*cyber law*). Internet adalah dunia virtual atau dunia maya yang memiliki komunitas yang sangat khas, yaitu tentang bagaimana aplikasi teknologi komputer yang berlangsung secara *online* pada saat sipengguna internet menekan atau telah

terkoneksi dengan jaringan yang ada. Maka dalam konteks ini pula maka aspek hukum yang melekat dari mekanisme *e-commerce* adalah berinteraksi dengan aplikasi jaringan internet yang digunakan oleh pihak yang melakukan transaksi melalui sistem *e-commerce*.

Sebelum keluarnya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan *e-commerce* diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan seperti Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2002 tentang Hak Cipta, Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2001 tentang Paten, Undang-undang Nomor 15 Tahun 2001 tentang Merek, Undang-Undang Telekomunikasi Nomor 36 Tahun 1999, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan lain-lain. Kekosongan hukum yang mengatur tentang *e-commerce* menimbulkan masalah-masalah seperti :

1. Otentikasi subjek hukum yang membuat transaksi melalui internet;
2. Saat perjanjian berlaku dan memiliki kekuatan mengikat secara hukum ;
3. Objek transaksi yang diperjualbelikan;
4. Mekanisme peralihan hak;
5. Hubungan hukum dan pertanggungjawaban para pihak yang terlibat dalam transaksi baik penjual, pembeli, maupun para pendukung seperti perbankan, *internet service provider* (ISP), dan lain-lain;
6. Legalitas dokumen catatan elektronik serta tanda tangan digital sebagai alat bukti;
7. Mekanisme penyelesaian sengketa;

8. Pilihan hukum dan forum peradilan yang berwenang dalam penyelesaian sengketa;
9. Masalah perlindungan konsumen, dan lain-lain.³

Dengan munculnya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) memberikan dua hal penting yakni, pertama pengakuan transaksi elektronik dan dokumen elektronik dalam kerangka hukum perikatan dan hukum pembuktian, sehingga kepastian hukum transaksi elektronik dapat terjamin, dan yang kedua diklasifikasikannya tindakan-tindakan yang termasuk kualifikasi pelanggaran hukum terkait penyalahgunaan TI (Teknologi Informasi) disertai dengan sanksi pidananya. Dengan adanya pengakuan terhadap transaksi elektronik dan dokumen elektronik maka setidaknya kegiatan *e-commerce* mempunyai basis legalnya.

Walaupun beberapa permasalahan yang ada sudah dapat diselesaikan dengan munculnya UU ITE ini, namun mengenai masalah perlindungan konsumen dalam *e-commerce* masih perlu untuk dikaji lebih dalam, apakah UU ITE sudah mampu memberikan perlindungan hukum bagi konsumen. Hak konsumen yang diabaikan oleh pelaku usaha perlu dicermati secara seksama. Pada era globalisasi dan perdagangan bebas saat ini, banyak bermunculan berbagai macam produk barang/pelayanan jasa yang dipasarkan kepada konsumen, baik

melalui promosi, iklan, maupun penawaran secara langsung. Jika tidak berhati-hati dalam memilih produk barang/jasa yang diinginkan, konsumen hanya

³ Esther Dwi Magfirah, Perlindungan Konsumen Dalam E-Commerce, <http://www.solusihukum.com/artikel/artikel31.php>, bahan diakses tanggal 17 Desember 2010

akan menjadi objek eksploitasi dari pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab. Tanpa disadari, konsumen menerima begitu saja barang/jasa yang dikonsumsi.

E-commerce memberikan kemanjaan yang luar biasa kepada konsumen, karena konsumen tidak perlu keluar rumah untuk berbelanja, disamping itu pilihan barang/jasapun beragam dengan harga yang relatif lebih murah. Hal ini menjadi tantangan yang positif dan sekaligus negatif. Dikatakan positif karena kondisi tersebut dapat memberikan manfaat bagi konsumen untuk memilih secara bebas barang/jasa yang diinginkannya. Konsumen memiliki kebebasan untuk menentukan jenis dan kualitas barang/jasa sesuai dengan kebutuhannya. Dikatakan negatif karena kondisi tersebut menyebabkan posisi konsumen menjadi lebih lemah daripada posisi pelaku usaha.⁴

Menurut Penjelasan Umum Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), faktor utama yang menjadi penyebab eksploitasi terhadap konsumen sering terjadi karena masih rendahnya kesadaran konsumen akan haknya. Tentunya, hal ini terkait erat dengan rendahnya pendidikan konsumen. Oleh karena itu keberadaan UUPK adalah sebagai landasan hukum yang kuat bagi upaya pemberdayaan konsumen.

Jika dilihat lebih lanjut, konsumen ternyata tidak hanya dihadapkan pada persoalan lemahnya kesadaran dan ketidakmengertian (pendidikan) mereka terhadap hak-haknya sebagai konsumen. Hak-hak yang dimaksud misalnya bahwa konsumen tidak mendapatkan penjelasan tentang manfaat barang atau jasa yang dikonsumsi. Lebih dari itu, konsumen ternyata tidak memiliki posisi tawar

⁴ Happy Susanto, Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan, Visi Media, Yogyakarta, 2008, h..3.

(*bargaining position*) yang berimbang dengan pihak pelaku usaha. Hal ini terlihat sekali pada perjanjian baku yang siap untuk ditandatangani dan bentuk klausula baku atau ketentuan baku yang tidak informatif dan tidak bisa ditawar-tawar lagi.⁵ Berdasarkan kondisi diatas, upaya pemberdayaan konsumen menjadi sangat penting. Untuk mewujudkan pemberdayaan konsumen akan sangat sulit jika mengharapkan kesadaran dari pelaku usaha terlebih dahulu. Karena prinsip yang dianut oleh pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan perekonomiannya adalah prinsip ekonomi, yaitu mendapatkan keuntungan yang semaksimal mungkin dengan modal seminimal mungkin. Artinya, dengan pemikiran umum seperti ini, sangat mungkin konsumen akan dirugikan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Pada saat sekarang ini perdagangan melalui internet sudah berkembang pesat di kota-kota besar di Indonesia, begitu juga di kota Padang yang mana salah satunya adalah Alphaduo.com Padang. Konsumen dapat melakukan transaksi atau memesan produk yang diinginkan melalui *website*, *chatting* maupun *short message service (sms)*.

Dengan fakta atau fenomena dilapangan yang selama ini terjadi membuat penulis merasa tertarik untuk meneliti bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi *e-commerce* di Alphaduo.com Padang, dengan menuangkannya dalam bentuk skripsi dengan judul :

⁵ Ibid, h. 29

“TRANSAKSI JUAL BELI BARANG MELALUI *E-COMMERCE* DI ALPHADUO.COM PADANG DALAM KAITANNYA DENGAN PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN”

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, maka penulis merumuskan masalah pokok, sebagai berikut :

1. Bagaimana prosedur dan pelaksanaan transaksi jual beli barang melalui *e-commerce* di Alphaduo.com Padang?
2. Bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum jika terjadi kerugian bagi konsumen dalam transaksi jual beli barang melalui *e-commerce* di Alphaduo.com Padang?
3. Apa saja kendala yang terjadi dalam pelaksanaan transaksi jual beli barang melalui *e-commerce* di Alphaduo.com Padang?

C. Tujuan Penelitian

Sebagaimana lazimnya sebuah karya ilmiah yang memiliki tujuan tertentu didalam penelitiannya, maka didalam penulisan skripsi ini ada dua tujuan yang hendak dicapai yang dikelompokkan berdasarkan sifatnya yaitu :

- a. Tujuan Umum
 1. Untuk memenuhi salah satu syarat akademis guna memperoleh gelar sarjana dalam bidang ilmu hukum pada Fakultas Hukum Universitas Andalas Padang.
 2. Untuk memperkaya wawasan pengetahuan dalam rangka pembuatan karya-karya ilmiah, khususnya dalam lapangan hukum bisnis.

3. Untuk menyumbangkan buah pemikiran dalam bidang ilmu hukum serta sebagai penambah literatur perpustakaan.

b. Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui prosedur dan pelaksanaan transaksi jual beli barang melalui *e-commerce* di Alphaduo.com Padang.
2. Untuk mengetahui pelaksanaan perlindungan hukum jika terjadi kerugian bagi konsumen dalam transaksi jual beli barang melalui *e-commerce* di Alphaduo.com Padang.
3. Untuk mengetahui kendala yang terjadi dalam pelaksanaan transaksi jual beli barang melalui *e-commerce* di Alphaduo.com Padang.

D. Manfaat Penelitian

Dengan melakukan penelitian dapat diambil beberapa manfaat antara lain, adalah:

1. Manfaat Toritis

- a. Untuk memperluas pengetahuan dibidang ilmu hukum pada umumnya dan dibidang hukum perlindungan konsumen bagi masyarakat dalam melakukan transaksi barang bergerak melalui *e-commerce* pada khususnya.
- b. Sebagai bahan masukan bagi para pembaca untuk mengetahui bagaimana arti pentingnya memberikan perlindungan hukum pada masyarakat guna menciptakan kenyamanan konsumen dalam melakukan transaksi barang bergerak melalui *e-commerce*.

2. Manfaat Praktis

- a. Untuk memberikan sumbangan pemikiran dan memperbanyak literatur khususnya dalam ilmu hukum bisnis.
- b. Untuk menambah pengalaman penulis dalam melakukan penelitian, dan sebagai dasar untuk melakukan penelitian ilmiah lainnya.

E. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan sarana pokok dalam mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi, karena penelitian merupakan upaya-upaya untuk mengungkapkan kebenaran secara sistematis, metodologis dan komprehensif. Melalui proses penelitian tersebut diadakan analisis dan kontruksi terhadap data yang telah diperoleh dan dikumpulkan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Metode Pendekatan dan Sifat Penelitian

Metode pendekatan masalah yang digunakan adalah yuridis sosiologis atau empiris, yakni pendekatan yang menekankan pada aspek hukum berkenaan dengan pokok masalah yang hendak dibahas dikaitkan dengan prakteknya dilapangan sehingga dapat disimpulkan apakah telah sesuai antara peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan praktek yang dijalankan. Sedangkan tipe penelitian yang bersifat deskriptif bertujuan menggambarkan bagaimana aturan hukum dan prosedur pelaksanaan transaksi *e-commerce* di Alphaduo.com Padang.

2. Jenis Sumber Data

Data yang dipakai dalam penulisan skripsi ini adalah:

1. Data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh melalui penelitian langsung dilapangan guna memperoleh data yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti dengan mewawancarai pihak-pihak yang terkait dengan permasalahan yang diteliti.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari bahan kepustakaan. Data sekunder meliputi :

- 1) Bahan hukum primer yaitu bahan hukum yang mengikat.⁶ Dalam hal ini yang dapat menunjang penelitian ini adalah :
 - a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
 - b) Kitab Undang-Undang Hukum Dagang
 - c) UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
 - d) UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- 2) Bahan hukum sekunder, yaitu bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti literatur, rancangan undang-undang, hasil- hasil penelitian, atau pendapat pakar hukum.⁷
- 3) Bahan hukum tersier, yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, seperti

⁶ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2001, h. 31.

⁷ Ibid, h. 32

kamus (hukum), ensiklopedia.⁸ Bahan hukum tersier yang digunakan dalam penulisan ini adalah kamus.

3. Teknik Pengumpulan Data

a) Wawancara

Merupakan metode pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab secara lisan dengan responden yaitu pihak pelaku usaha dalam hal ini pihak toko Alphaduo.com Padang yang diawali dengan pembuatan daftar pertanyaan yang dapat dikembangkan lagi oleh peneliti pada waktu penelitian. Selanjutnya dilakukan pencatatan hasil wawancara.

b) Studi Dokumen

Yaitu dengan cara mempelajari data yang didapat saat penelitian dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

4. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

a) Pengolahan data

Data yang diperoleh setelah penelitian maupun dari literatur-literatur diolah melalui proses *editing*. Kegiatan ini dilakukan untuk menarik kembali dan mengoreksi atau melakukan pengecekan terhadap hasil penelitian yang penulis lakukan, sehingga tersusun rapi dan menghasilkan kesimpulan.

b) Analisis data

Setiap data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif yang menghubungkan secara logis perumusan masalah dengan data yang dikelompokkan tadi,

⁸ Moh. Nazir, Metode Penelitian, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1988, h. 246

berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, pendapat para ahli dan penulis sendiri.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini terdiri dari :

- BAB I** Pendahuluan, didalam bab ini dikemukakan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, metode penulisan dan sistematika penulisan.
- BAB II** Tinjauan pustaka, bab ini terdiri dari beberapa sub bab, antara lain adalah memuat tinjauan umum tentang perlindungan konsumen, tinjauan umum tentang perjanjian, serta tinjauan umum tentang *e-commerce*.
- BAB III** Hasil Penelitian dan Pembahasan, dalam bab ini penulis menguraikan mengenai prosedur dan pelaksanaan transaksi jual beli barang melalui *e-commerce*, pelaksanaan perlindungan hukum jika terjadi kerugian bagi pengguna transaksi jual beli barang dalam *e-commerce*, dan kendala yang terjadi dalam pelaksanaan transaksi jual beli barang melalui *e-commerce*
- BAB IV** Penutup, dalam bab ini penulis memberikan kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh di lapangan dan data-data lainnya, sedangkan saran yang dipaparkan diharapkan berguna untuk menanggapi permasalahan yang dihadapi dalam masa penelitian dan bagaimana cara yang baik guna pemecahan masalah tersebut.

BAB II

TINJAUAN KEPUSTAKAAN

A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

1. Pengertian dan Pengaturan tentang Perlindungan Konsumen

Pengertian konsumen menurut UUPK Pasal 1 angka 2 adalah “setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”. Kalimat “tidak untuk diperdagangkan” mengandung pengertian bahwa konsumen menggunakan sendiri barang tersebut, apabila nantinya ia menjual kembali barang tersebut maka ia bukan termasuk kategori konsumen melainkan termasuk kategori pelaku usaha. Konsumen yang dimaksud dalam pasal 1 angka 2 UUPK adalah konsumen akhir, hal ini terlihat dalam penjelasan Pasal 1 angka 2 UUPK, yakni :

“Dalam kepastakaan ekonomi dikenal istilah konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya. Pengertian konsumen dalam undang-undang ini adalah konsumen akhir.”

Menurut UUPK Pasal 1 angka 1 disebutkan bahwa “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan bagi konsumen”. Az. Nasution berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.

Adapun Hukum Konsumen menurut Az. Nasution adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan/atau jasa) antara penyedia dan penggunaanya, dalam kehidupan bermasyarakat.⁹

Az. Nasution mengakui asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah konsumen itu tersebar dalam berbagai bidang hukum, baik tertulis maupun tidak tertulis. Ia menyebutkan, seperti hukum perdata, hukum dagang, hukum pidana, hukum administrasi negara dan hukum internasional, terutama konvensi-konvensi yang berkaitan dengan kepentingan-kepentingan konsumen. Sedangkan batasan hukum perlindungan konsumen sebagai bagian khusus dari hukum konsumen adalah “keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan/atau jasa) konsumen antar penyedia dan penggunaanya, dalam kehidupan bermasyarakat.”¹⁰

Lebih lanjut mengenai definisinya itu, Az. Nasution menjelaskan sebagai berikut :

“Hukum konsumen pada pokoknya lebih berperan dalam hubungan dan masalah konsumen yang kondisi para pihaknya berimbang dalam kedudukan sosial ekonomi, daya saing, maupun tingkat pendidikan. Rasionya adalah sekalipun tidak selalu tepat, bagi mereka yang berkedudukan seimbang demikian, maka mereka masing-masing lebih mampu mempertahankan dan menegakkan hak-hak mereka yang sah. Hukum Perlindungan Konsumen dibutuhkan apabila kondisi pihak-pihak yang mengadakan hubungan hukum atau bermasalah dalam masyarakat itu tidak seimbang.”¹¹

⁹ Az. Nasution, “Hukum Perlindungan Konsumen” (Suatu Pengantar), Diadit Media, Jakarta, 2001, h. 22.

¹⁰ Ibid, h. 64.

¹¹ Ibid, h. 67.

Pada dasarnya baik hukum konsumen maupun hukum perlindungan konsumen membicarakan hal yang sama, yaitu kepentingan hukum (hak-hak) konsumen. Bagaimana hak-hak konsumen itu diakui dan diatur di dalam hukum serta bagaimana ditegakkan di dalam praktik hidup bermasyarakat, itulah yang menjadi materi pembahasannya. Hukum perlindungan konsumen atau hukum konsumen dapat diartikan sebagai keseluruhan peraturan hukum yang mengatur hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya.¹²

Dengan demikian apabila perlindungan konsumen diartikan sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian pemenuhan hak-hak konsumen sebagai wujud perlindungan kepada konsumen, maka hukum perlindungan konsumen adalah hukum yang mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen.

Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen merupakan dasar hukum utama bagi perlindungan konsumen di Indonesia. Di samping UU Perlindungan Konsumen, masih terdapat sejumlah perangkat hukum lain yang juga memberikan perlindungan keamanan, keselamatan atau kesehatan konsumen yakni :¹³

- a. Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) Pasal 202, 203, 204, 205, 205, 263, 364, 266, 382 bis, 383, 388 dsb. Pasal-pasal tersebut mengatur pemidanaan dari perbuatan-perbuatan :

¹² N.H.T. Siahaan, Hukum Konsumen (perlindungan konsumen dan tanggung jawab produk), Panta Rei, Jakarta, 2005, h. 13

¹³ Erman Rajagukguk et al, Hukum perlindungan Konsumen , CV. Mandar Maju, Bandung, 2000, h. 8.

2. Memasukkan bahan-berbahaya ke dalam sumber air minum umum.
 3. Menjual, menawarkan, menerima atau membagikan barang yang dapat membahayakan jiwa atau kesehatan orang.
 4. Memalsukan surat.
 5. Melakukan perjanjian curang.
 6. Melakukan penipuan terhadap pembeli.
 7. Menjual, menawarkan atau menyerahkan makanan, minuman dan obat-obatan palsu.
- b. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1473-1512 dan Pasal 1320-1338.
- Dimana pasal-pasal tersebut mengatur perbuatan yang berkaitan dengan perlindungan kepada pembeli dan perlindungan kepada pihak-pihak yang terkait dalam perjanjian.
- c. Ordonasi Bahan-Bahan Berbahaya Tahun 1949
- Ordonansi yang menentukan larangan untuk setiap pemasukan, pembuatan, pengangkutan, persediaan, penjualan, penyerahan, penggunaan dan pemakaian bahan berbahaya yang bersifat racun atau berposisi racun terhadap kesehatan manusia.
- d. Undang-Undang Tentang Obat Keras Tahun 1949
- Undang-undang ini memberikan kewenangan pengawasan oleh pemerintah terhadap pemasukan, pengeluaran, pengangkutan bahan-bahan obat keras yang akan diproduksi atau diedarkan.
- e. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 Tentang Kesehatan.

Undang-undang ini memberikan kewenangan pengawasan pemerintah terhadap hal-hal yang berkaitan dengan kesehatan. Undang-undang ini merupakan landasan untuk mengatur hal-hal seperti pengawasan produksi obat, pendaftaran makanan, minuman, dan obat, penandaan, cara berproduksi yang baik dan lain sebagainya sebagai pengganti dari berbagai undang-undang yang mengatur hal-hal yang berkaitan dengan kesehatan manusia.

f. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1961 Tentang Barang

Undang-undang ini merupakan landasan untuk mengatur hal-hal yang berkaitan dengan standar barang. Salah satu pelaksanaan dari undang-undang ini adalah terbitnya peraturan pemerintah tentang Standar Nasional Indonesia (SNI).

g. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1981 Tentang Metrologi Legal

Undang-undang ini memberikan kewenangan kepada pemerintah untuk mengelola standar-standar satuan, pelaksanaan tera dan tera ulang terhadap setiap alat ukur, takar, timbangan dan perlengkapannya, termasuk kegiatan pengawasan penyidikan serta pengenaan sanksi terhadap pihak-pihak yang di dalam melakukan setiap transaksi menggunakan satuan alat ukur yang tidak benar.

h. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1954 Tentang Undian

Undang-undang ini ditetapkan untuk mengatur kegiatan undian, dan karena bersifat umum, maka untuk melindungi kepentingan umum tersebut perlu adanya pengawasan yang dilakukan oleh pemerintah, sehingga terjaminnya setiap janji pengelola kepada peserta undian.

- i. Peraturan Perundang-undangan yang maksudnya memberikan perlindungan dan dalam bentuk keputusan atau peraturan menteri, dapat ditemui dalam bidang kesehatan seperti produk dan pendaftaran makanan dan minuman, wajib daftar makanan, makanan daluwarsa, bahan tambahan makanan, penandaan, label dsb. Di bidang industri, umumnya ketentuan yang berkaitan dengan standar barang dan di bidang perdagangan yang berkaitan dengan pengukuran, periklanan dan sebagainya. Di bidang jasa dapat dijumpai dalam peraturan yang berkaitan dengan transportasi.

2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

a. Asas Perlindungan Konsumen

Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 2, terdapat 5 (lima) asas dalam perlindungan konsumen, yakni :

1. Asas Manfaat

Maksud asas ini adalah untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

2. Asas Keadilan

Asas ini dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat bisa diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

3. Asas Keseimbangan

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti material dan spiritual.

4. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang/jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

5. Asas Kepastian Hukum

Asas ini dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

b. Tujuan Perlindungan Konsumen

Dalam Undang-Undang Perlindungan konsumen Pasal 3, disebutkan bahwa tujuan perlindungan konsumen sebagai berikut :

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang/jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.

5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha
6. Meningkatkan kualitas barang/jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, dan keselamatan konsumen.

3. Kepentingan Konsumen dan Transaksi Konsumen

Secara internasional kepentingan konsumen tercantum dalam Resolusi PBB Nomor 39/248 Tahun 1985. Dalam *Guidelines for Consumer Protection*, Bagian II (*General Preciples*), angka 3 digariskan kepentingan konsumen (*Legalitimate Needs*) yang dimaksud, yaitu seperti yang dikutip oleh AZ Nasution dalam bukunya *Konsumen dan Hukum*, adalah :

- a. Perlindungan konsumen dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya.
- b. Promosi dan perlindungan kepentingan sosial ekonomi konsumen.
- c. Tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka dalam melakukan pilihan yang tepat sesuai kehendak dan kebutuhan pribadi.
- d. Pendidikan konsumen.
- e. Tersedianya upaya ganti rugi yang efektif.
- f. Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen.

Di Indonesia dalam rangka mempermudah pemahaman masyarakat tentang kepentingan mereka sebagai konsumen, maka diadakan pengelompokan

ke dalam 3 (tiga) bentuk, seperti diuraikan oleh AZ Nasution dalam bukunya Konsumen dan Hukum yaitu :

a. Kepentingan Fisik Konsumen

Kepentingan konsumen yang dimaksud disini adalah kepentingan yang berhubungan dengan badan atau keamanan dan kesehatan tubuh mereka dari pemanfaatan barang dan/atau jasa. Dalam setiap perolehan barang dan/atau jasa haruslah memberikan manfaat dan memenuhi kebutuhan konsumen (tubuh dan jiwanya). Kepentingan fisik tersebut akan terganggu jika barang dan/atau jasa tersebut mendatangkan kerugian berupa gangguan kesehatan dan badan atau keselamatan jiwanya. Kepentingan fisik konsumen ini sejalan dengan poin a dari Resolusi PBB Nomor 39/248 Tahun 1985.

b. Kepentingan Sosial Ekonomi Konsumen

Kepentingan sosial ekonomi konsumen menghendaki agar setiap konsumen dapat memperoleh hasil optimal dari penggunaan sumber-sumber ekonomi mereka dalam mendapatkan barang dan/atau jasa kebutuhan mereka. Untuk itu konsumen harus mendapat informasi yang benar tentang produk yang diinginkan tersebut. Konsumen harus mendapatkan pendidikan yang relevan agar dapat mengerti informasi yang diinginkan. Kondisi tersebut harus pula didukung oleh tersedianya sarana ganti rugi bila mereka dirugikan, serta kebebasan untuk berorganisasi. Hal ini sejalan dengan Resolusi PBB poin c sampai f.

c. Kepentingan Hukum Konsumen

Walaupun secara langsung kepentingan konsumen sudah terdapat dalam berbagai hukum positif Indonesia namun dalam pelaksanaannya masih banyak

terdapat kesulitan, khususnya bagi konsumen. Hal ini diantaranya karena kurang tegasnya tentang siapa dan kepentingan apa saja yang dimaksudkan dalam perundang-undangan yang mesti dilindungi. Selain itu juga karena hukum acara yang tersedia tidak mudah dimanfaatkan oleh konsumen.

Dalam melakukan transaksi perdagangan antara konsumen dan pelaku usaha terdapat beberapa tahapan yang harus dilalui. Tahapan-tahapan transaksi antara konsumen dan pelaku usaha tersebut adalah¹⁴

a. Tahap Pratransaksi

Tahap pratransaksi adalah tahapan yang terjadi sebelum konsumen memutuskan untuk membeli dan memakai produk yang ditawarkan oleh pelaku usaha. Pada tahap ini, pelaku usaha melakukan penawaran (*offer*) kepada konsumen. Penawaran ini dapat dilakukan secara langsung kepada konsumen (misalnya *sales door to door*), maupun dengan memanfaatkan berbagai sarana, seperti brosur, spanduk, maupun iklan di media cetak dan elektronik. Dalam proses penawaran ini, pelaku usaha menyediakan informasi agar konsumen tertarik untuk menggunakan barang dan/atau jasa. Informasi yang diberikan tersebut harus dilandasi itikad baik dan tidak disertai dengan kebohongan, sehingga konsumen tidak merasa diperdaya atau ditipu oleh pelaku usaha. Bila dikemudian hari terbukti bahwa konsumen membeli karena paksaan, kekhilafan, atau penipuan, konsumen memiliki hak untuk membatalkan transaksi (Pasal 1321 KUH Perdata).

¹⁴ [http://www.tunardy.com/tahapan-tahapan-transaksi-antara-konsumen -dan-pelaku-usaha/](http://www.tunardy.com/tahapan-tahapan-transaksi-antara-konsumen-dan-pelaku-usaha/) diakses tanggal 16 februari 2011

b. Tahap Transaksi

Bila calon konsumen menerima penawaran, maka terjadilah transaksi, atau menurut bahasa hukum terjadi perjanjian. Syarat terjadinya perjanjian menurut Pasal 1320 KUH Perdata adalah:

1. Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya
2. Kecakapan untuk membuat perikatan
3. Suatu hal tertentu
4. Kausa yang halal

Pada tahap ini para pihak menyepakati apa yang menjadi hak dan kewajiban masing-masing pihak. Kesepakatan ini kemudian dapat dituangkan ke dalam suatu perjanjian tertulis.

c. Tahap Purnatransaksi

Tahap ini merupakan realisasi dari tahap transaksi. Pada tahap ini para pihak harus melaksanakan semua kewajiban yang telah disepakati sebelumnya. Menurut bahasa hukum, kewajiban yang harus dipenuhi adalah prestasi, dan pihak yang tidak memenuhi kewajibannya dianggap melakukan wanprestasi. Dengan adanya wanprestasi, pihak yang telah memenuhi kewajibannya memiliki hak untuk menuntut pihak yang melakukan wanprestasi agar melakukan prestasinya.

4. Hak dan Kewajiban Konsumen serta Pelaku Usaha

Hak konsumen secara Nasional terdapat dalam Pasal 4 UUPK, dimana disebutkan, konsumen memiliki hak sebagai berikut :

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa; serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi, serta jaminan yang dijanjikan;
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar, jujur, serta tidak diskriminatif;
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Selain memiliki hak, konsumen juga memiliki kewajiban, adapun yang merupakan kewajiban konsumen diatur dalam Pasal 5 UUPK yakni :

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;

- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Pelaku usaha juga memiliki hak-hak yang harus dihargai dan dihormati oleh konsumen, pemerintah serta masyarakat pada umumnya. Hak pelaku usaha menurut Pasal 6 UUPK adalah:

- 1) hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 2) hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- 3) hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- 4) hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 5) hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya

Kewajiban pelaku usaha menurut Pasal 7 UUPK adalah :

- 1) beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- 2) memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- 3) memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

- 4) menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- 5) memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- 6) memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 7) memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

5. Penyelesaian Sengketa Konsumen

Pada dasarnya tidak seorangpun menghendaki terjadinya sengketa dengan orang lain, tidak terkecuali dalam kegiatan bisnis khususnya antara pelaku usaha dan konsumen. Apabila hal ini terjadi, maka mengakibatkan kerugian-kerugian kepada pihak-pihak yang bersengketa baik yang berada pada posisi yang benar maupun pada posisi yang salah. Walaupun demikian, sengketa diantara mereka terkadang tidak dapat dihindari. Hal ini disebabkan karena adanya kesalahpahaman, pelanggaran undang-undang, ingkar janji, kepentingan yang berlawanan, maupun kerugian salah satu pihak.

Menurut Az. Nasution, sengketa konsumen adalah setiap perselisihan antara konsumen dengan penyedia produk konsumen (barang dan/atau jasa

konsumen) dalam hubungan hukum satu sama lain, mengenai produk konsumen tertentu.

Sengketa ini dapat menyangkut pemberian sesuatu, berbuat sesuatu, atau tidak berbuat sesuatu sebagaimana diatur dalam Pasal 1233 Jo 1234 KUH Perdata atau dapat pula berbagai kombinasi dari prestasi tersebut. Objek sengketa konsumen dalam hal ini dibatasi hanya menyangkut produk konsumen yaitu barang atau jasa yang pada umumnya digunakan untuk keperluan rumah tangganya dan tidak untuk tujuan komersial.

Pasal 23 UUPK menyebutkan bahwa “apabila pelaku usaha pabrikan dan/atau pelaku usaha distributor menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen, maka konsumen diberikan hak untuk menggugat pelaku usaha dan menyelesaikan perselisihan yang timbul melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau dengan cara mengajukan gugatan kepada peradilan di tempat kedudukan”.

Hal tersebut senada dengan Pasal 45 UUPK yang menyebutkan :

- 1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungannya.
- 2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela pihak yang bersengketa.
- 3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada angka (2) tidak menghilangkan tanggungjawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang.

- 4) Apabila telah dipilih upaya sengketa konsumen di luar pengadilan gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Jadi dalam upaya penyelesaian sengketa konsumen menurut UUPK terdapat dua pilihan, yaitu :

1. Melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha (dalam hal ini BPSK), atau
2. Melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum konsumen tersebut.

B. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian

1. Pengertian dan Pengaturan Perjanjian

Pasal 1313 KUH Perdata menyebutkan bahwa “suatu perjanjian adalah suatu perbuatan yang dilakukan oleh satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.

Abdulkadir Muhammad mengungkapkan bahwa ketentuan Pasal 1313 KUH Perdata sebenarnya kurang begitu memuaskan, sehingga dalam Pasal 1313 tersebut terdapat kelemahan-kelemahan, yaitu:¹⁵

- 1) Hanya menyangkut sepihak saja. Hal ini diketahui perumusan “satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih lainnya”. Kata kerja “mengikatkan sifatnya hanya datang dari satu pihak saja, tidak dari kedua belah pihak. Seharusnya perumusan itu “saling mengikatkan diri”, jadi ada konsensus antara pihak-pihak.

¹⁵ Abdulkadir Muhammad, 1999, *Hukum Perikatan*, Bandung, PT. Citra Bakti, Hal. 78

- 2) Kata perbuatan mencakup juga tanpa konsensus. Dalam pengertian “perbuatan” termasuk juga tindakan melaksanakan tugas tanpa surat kuasa (*Zaakwaarneming*), tindakan melawan hukum (*onrechtmatige daad*) yang tidak mengandung suatu konsensus, seharusnya dipakai kata “persetujuan”.
- 3) Pengertian perjanjian terlalu luas, pengertian perjanjian dalam pasal tersebut terlalu luas, karena mencakup juga pelangsungan perkawinan, janji kawin yang diatur dalam lapangan hukum keluarga. Padahal yang dimaksud adalah hubungan antara kreditur dan debitur dalam lapangan harta kekayaan saja. Perjanjian yang dikehendaki oleh buku ketiga KUH Perdata sebenarnya hanyalah perjanjian yang bersifat kebendaan, bukan perjanjian yang bersifat personal.
- 4) Tanpa menyebut tujuan. Dalam perumusan pasal ini tidak disebutkan tujuan mengadakan perjanjian, sehingga pihak-pihak mengikatkan diri itu tidak jelas untuk apa.

Jadi pengertian perjanjian menurut Abdulkadir Muhammad adalah suatu persetujuan dengan mana dua orang atau lebih saling mengikatkan diri untuk melaksanakan suatu hal mengenai harta kekayaan. Sedangkan menurut Subekti, perjanjian adalah suatu peristiwa di mana seorang berjanji kepada orang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal.¹⁶

Mengenai perjanjian ini diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata pada Buku III tentang Perikatan, Bab II tentang Perikatan yang Lahir Dari Kontrak atau Perjanjian terdiri dari :

¹⁶ R.Subekti, 1996, *Hukum Perjanjian*, Jakarta, PT. Intermessa, Hal. 1

- a. Pasal 1313-1319 mengatur tentang ketentuan-ketentuan umum.
- b. Pasal 1320-1337 mengatur tentang syarat-syarat terjadinya suatu perjanjian yang sah.
- c. Pasal 1338-1341 mengatur tentang akibat perjanjian.
- d. Pasal 1339-1351 mengatur tentang penafsiran perjanjian.

2. Asas-Asas Perjanjian

Secara garis besar terdapat beberapa asas penting yang dikenal dalam hukum perjanjian yaitu sebagai berikut :¹⁷

- 1) Asas konsensualisme : suatu perjanjian lahir manakala telah terjadi kesepakatan antara para pihak. Asas ini sangat erat hubungannya dengan prinsip kebebasan dalam mengadakan perjanjian.
- 2) Asas kekuatan mengikat : terikatnya para pihak pada apa yang disepakati dalam perjanjian dan juga terhadap beberapa unsur lain sepanjang dikehendaki oleh para pihak adalah sama halnya dengan kekuatan mengikat undang-undang.
- 3) Asas kepercayaan : seseorang yang mengadakan perjanjian dengan pihak yang lain harus dapat menumbuhkan kepercayaan di antara kedua belah pihak bahwa satu sama lain akan memenuhi prestasinya di kemudian hari. Tanpa adanya kepercayaan maka perjanjian itu tidak mungkin akan diadakan oleh para pihak.
- 4) Asas persamaan hak : asas ini menempatkan para pihak di dalam persamaan derajat, tidak ada perbedaan, masing-masing pihak wajib melihat adanya

¹⁷ Mariam Darus Badruzaman, 1994, *Aneka Hukum Bisnis*, Bandung, Alumni, Hal.42

persamaan ini dan mengharuskan kedua belah pihak untuk menghormati satu sama lain.

- 5) Asas keseimbangan : asas ini menghendaki kedua belah pihak untuk memenuhi dan melaksanakan perjanjian.
- 6) Asas moral : Asas ini sangat nampak dalam perikatan wajar, dimana suatu perbuatan sukarela dari seorang tidak menimbulkan hak baginya untuk menuntut kontraprestasi dari pihak debitur. Adapun faktor-faktor yang memberi motivasi pada yang bersangkutan untuk melakukan perbuatan hukum adalah berdasarkan pada aspek kesusilaan (moral) sebagai panggilan dari hati nuraninya.
- 7) Asas kepatutan : asas ini dituangkan dalam pasal 1339 KUH perdata yang berhubungan dengan isi perjanjian, di mana titik beratnya adalah mengenai aspek keadilan dalam masyarakat.

3. Syarat-syarat Sah Perjanjian

Pasal 1320 KUH Perdata menyatakan untuk sahnya perjanjian diperlukan empat syarat yaitu :

- 1) Sepakat mereka yang mengikatkan diri.

Kata sepakat dalam suatu perjanjian merupakan suatu keadaan yang menunjukkan kehendak kedua belah pihak lawannya dengan tiada kesesatan atau kekeliruan, paksaan atau penipuan. Menurut Pasal 1321 KUH Perdata “tiada kata sepakat yang sah apabila sepakat itu diberikan karena kekhilafan, atau diperolehnya dengan paksaan atau penipuan”. Dengan adanya kata sepakat, maka perjanjian itu telah ada, mengikat kedua belah pihak dan dapat dilaksanakan.

2) Kecakapan untuk membuat suatu perikatan

Menurut Pasal 1329 KUH Perdata bahwa “Setiap orang adalah cakap untuk membuat perikatan-perikatan, jika ia oleh undang-undang tidak dinyatakan tidak cakap”. Menurut ketentuan hukum yang berlaku (Pasal 1330 KUH Perdata), bahwa semua orang cakap (berwenang) membuat perjanjian kecuali mereka yang tergolong sebagai berikut :

- a. Orang yang belum dewasa
- b. Orang yang ditempatkan di bawah pengampuan

3) Suatu hal tertentu

Suatu hal tertentu dalam perjanjian adalah barang yang menjadi objek perjanjian. Jadi suatu perjanjian haruslah mempunyai objek tertentu.

4) Suatu sebab yang halal

Suatu sebab yang halal merupakan syarat terakhir untuk sahnya perjanjian.

Pengertian sebab yang halal menurut Pasal 1337 KUH Perdata, adalah :

- a. Sebab yang tidak terlarang atau bertentangan dengan undang-undang
- b. Sebab yang sesuai dengan kesusilaan
- c. Sebab yang sesuai dengan ketertiban umum.

Mengenai syarat sahnya suatu perjanjian seperti yang tersebut dalam Pasal 1320 KUH Perdata dimana jika tidak dipenuhinya dua syarat pertama yaitu syarat sepakat antar kedua belah pihak dan kecakapan akan berakibat perjanjian dapat dibatalkan. Dua syarat pertama dalam Pasal 1320 KUH Perdata disebut syarat subjektif karena mengenai orang-orangnya atau subjeknya yang mengadakan perjanjian. Sedangkan jika tidak dipenuhinya salah satu dari dua syarat terakhir

dalam Pasal 1320 yaitu syarat suatu hal tertentu dan sebab yang halal maka perjanjian tersebut batal demi hukum. Artinya dari semula tidak pernah dilahirkan suatu perjanjian dan tidak pernah ada suatu perikatan.

4. Lahir dan Berakhirnya Perjanjian

e. Lahirnya Perjanjian

Timbulnya perjanjian menurut Subekti apabila di antara pihak-pihak yang tercapai suatu persesuaian kehendak, artinya apa yang dikehendaki oleh pihak yang satu adalah pula yang dikehendaki oleh yang lainnya.

Menurut asas konsensualisme, suatu perjanjian lahir pada detik tercapainya kesepakatan antara kedua belah pihak mengenai hal-hal yang pokok dariapa yang menjadi objek perjanjian. Sepakat yang diperlukan untuk melahirkan perjanjian dianggap telah tercapai apabila pernyataan yang dikeluarkan oleh suatu pihak diterima oleh pihak yang lain. Karena perjanjian lahir pada detik tercapainya suatu kesepakatan maka perjanjian itu lahir pada detik diterimanya penawaran (*offer*).

f. Berakhirnya Perjanjian

Berakhirnya perjanjian harus dibedakan dengan berakhirnya perikatan, karena suatu perikatan dapat hapus tetapi perjanjian masih tetap ada. Menurut R.Setiawan ada beberapa sebab berakhirnya perjanjian:¹⁸

1. Ditentukan dalam persetujuan oleh para pihak
2. Undang-undang menentukan batas berlakunya suatu persetujuan

¹⁸ R.Setiawan, pokok-pokok hukum perikatan, Bina Cipta, Bandung, 1999, hal.69

3. Para pihak atau undang-undang menentukan bahwa dengan terjadinya peristiwa tertentu maka perjanjian akan berakhir atau hapus, misalnya jika salah satu pihak meninggal maka persetujuan akan hapus.
4. Pernyataan menghentikan persetujuan
5. Persetujuan hapus karena keputusan hakim.
6. Tujuan persetujuan telah tercapai.
7. Dengan persetujuan para pihak maka perjanjian akan juga berakhir.

C. Tinjauan Umum Tentang *E-Commerce*

1. Pengertian *E-Commerce*

Istilah *Electronic Commerce* belum memiliki istilah yang baku. Terdapat beberapa istilah yang dikenal pada umumnya seperti *E-Commerce*, *WEB Contract*, dan Kontrak Dagang Elektronik. Namun dalam tulisan ini, istilah yang digunakan adalah *e-commerce*. *E-commerce* pertama kali diperkenalkan pada tahun 1994 pada saat pertama kali *banner* elektronik dipakai untuk tujuan promosi dan periklanan di suatu halaman *website*.¹⁹

E-commerce merupakan bagian dari *Electronic Bussines* (bisnis yang dilakukan melalui media elektronik). Kalangan bisnis memberikan definisi tentang *e-commerce* sebagai segala bentuk perniagaan / perdagangan barang atau jasa dengan menggunakan media elektronik. Media elektronik disini tidak terbatas pada internet saja, namun karena penggunaan internet dewasa ini amat populer maka fokus pembahasan pada skripsi ini adalah *e-commerce* pada media internet.

¹⁹ http://id.wikipedia.org/wiki/Perdagangan_elektronik

Menurut Julian Ding sebagaimana dikutip oleh Mariam Darus

Badrulzaman memberikan definisi sebagai berikut :²⁰

"Electronic Commerce, or E-Commerce as it is also known is a commercial transactions between a vendor and purchaser or parties in similar contractual relationships for the supply of goods, services or the acquisition of "right". This commercial transaction is executed or entered into in an electronic medium (or digital medium) when the physical presence of the parties is not required. And the medium exists in a public network or system as opposed to a private network (Closed System). The public network or system must be considered an open system (e.g the internet or the world wide web), the transactions are concluded regardless of national boundaries or local requirements".

Terjemahan bebasnya adalah sebagai berikut : *Electronic Commerce Transaction* adalah transaksi dagang antara penjual dengan pembeli untuk menyediakan barang, jasa atau mengambil alih hak. Kontrak ini dilakukan dengan media elektronik (*digital medium*) di mana para pihak tidak hadir secara fisik dan medium ini terdapat dalam jaringan umum dengan sistem terbuka yaitu internet atau *world wide web*. Transaksi ini terjadi terlepas dari batas wilayah dan syarat nasional.

Berdasarkan pengertian diatas, dapat ditarik beberapa unsur dari E-commerce, yakni:²¹

- a. Adanya kontrak dagang;
- b. Kontrak itu dilaksanakan dengan media elektronik;
- c. Transaksi bersifat *paper less*;
- d. Kehadiran fisik dari para pihak tidak diperlukan;
- e. Kontrak itu terjadi dalam jaringan publik;
- f. Sistem terbuka, yaitu dengan internet atau WWW (*World Wide Web*);

²⁰ Mariam Darus Badrulzaman et al, op.cit, h. 283.

²¹ Mariam Darus Badrulzaman et al, op.cit, h.284

- g. Kontrak itu terlepas dari batas yurisdiksi nasional;
- h. Mempunyai nilai ekonomis.

2. Dasar Hukum *E-Commerce* di Indonesia

Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) Nomor 11 Tahun 2008 merupakan dasar hukum utama bagi *e-commerce* di Indonesia. UU ITE ini disahkan pada tanggal 21 April 2008 dan mulai berlaku pada saat diundangkan (Pasal 54 ayat 1). Arti penting dari UU ITE ini bagi transaksi *e-commerce* adalah :

- a. Pengakuan transaksi, informasi, dokumen dan tanda tangan elektronik dalam kerangka hukum perikatan dan hukum pembuktian, sehingga kepastian hukum transaksi elektronik dapat terjamin.
- b. Diklasifikasikannya tindakan-tindakan yang termasuk kualifikasi pelanggaran hukum terkait penyalahgunaan TI (Teknologi Informasi) disertai dengan sanksi pidananya.
- c. UU ITE berlaku bagi setiap orang yang melakukan perbuatan hukum, baik yang berada di wilayah Indonesia maupun diluar Indonesia. Sehingga jangkauan UU ini tidak hanya bersifat lokal saja tetapi juga internasional.

3. Mekanisme dan Karakteristik Transaksi *E-Commerce*

Transaksi *e-commerce* antara pihak yang menawarkan barang atau jasa melalui internet (*e-merchant*) dengan pihak yang membeli barang atau jasa melalui internet (*e-customer*) yang terjadi di dunia maya atau di internet pada umumnya berlangsung secara *paperless transaction*, sedangkan dokumen yang

digunakan dalam transaksi tersebut bukanlah *paper document*, melainkan dokumen elektronik (*digital document*).²²

Kontrak *online* dalam *e-commerce* menurut Santiago Cavanillas dan A. Martines Nadal, seperti yang dikutip oleh Arsyad Sanusi memiliki banyak tipe dan variasi berdasarkan sarana yang digunakan untuk membuat kontrak, yaitu:²³

a. Kontrak melalui *chatting* dan *video conference*

Chatting dan *video conference* adalah alat komunikasi yang disediakan oleh internet yang biasa digunakan untuk dialog interaktif secara langsung. Dengan *chatting* seseorang dapat berkomunikasi secara langsung dengan orang lain seperti layaknya telepon, hanya saja komunikasi lewat *chatting* ini adalah tulisan atau pernyataan yang terbaca pada komputer masing-masing.

Sesuai dengan namanya, *video conference* adalah alat untuk berbicara dengan beberapa pihak dengan melihat gambar dan mendengar suara secara langsung pihak yang dihubungi dengan alat ini. Dengan demikian melakukan kontrak dengan menggunakan jasa *chatting* dan *video conference* ini dapat dilakukan secara langsung antara beberapa pihak dengan menggunakan sarana komputer.

b. Kontrak melalui *e-mail*

E-mail adalah salah satu kontrak *online* yang sangat populer karena pengguna *e-mail* saat ini amat banyak dan mendunia dengan biaya yang sangat murah dan waktu yang efisien. Untuk memperoleh alamat *e-mail* dapat dilakukan dengan cara mendaftarkan diri kepada penyedia layanan *e-mail* gratis atau dengan

²²Nofielman, Mengenal ECommerce, www.hasanuad.com/?q=system/files/mengenal-e-commerce.pdf, h.5.

²³Ibid.

mendaftarkan diri sebagai *subscriber* pada *server* atau ISP tertentu. Kontrak *e-mail* dapat berupa penawaran yang dikirimkan kepada seseorang atau kepada banyak orang yang tergabung dalam sebuah *mailing list*, serta penerimaan dan pemberitahuan penerimaan yang seluruhnya dikirimkan melalui *e-mail*. Di samping itu kontrak *e-mail* dapat dilakukan dengan penawaran barangnya diberikan melalui situs *web* yang memposting penawarannya, sedangkan penerimaannya dilakukan melalui *e-mail*.

c. Kontrak melalui *web*

Kontrak melalui *web* terjadi dimana pihak *e-merchant* memiliki deskripsi produk atau jasa dalam suatu halaman *web* dan dalam halaman *web* tersebut terdapat *form* pemesanan, sehingga *e-customer* dapat mengisi formulir tersebut secara langsung apabila barang atau jasa yang ditawarkan hendak dibeli oleh *e-customer*.

Tahapan dalam transaksi elektronik melalui *e-commerce* dapat diurutkan sebagai berikut :²⁴

- a. *E-customer* dan *e-merchant* bertemu dalam dunia maya melalui *server* yang disewa dari *Internet Server Provider (ISP)* oleh *e-merchant*.
- b. Transaksi melalui *e-commerce* disertai *term of use* dan *sales term condition* atau klausula standar, yang pada umumnya *e-merchant* telah meletakkan klausula kesepakatan pada *website*-nya, sedangkan *e-customer* jika berminat tinggal memilih tombol *accept* atau menerima.

²⁴ Nofie Iman, op.cit, h. 8

- c. Penerimaan *e-customer* melalui mekanisme “klik” tersebut sebagai perwujudan dari kesepakatan yang tentunya mengikat pihak *e-merchant*.
- d. Pada saat kedua belah pihak mencapai kesepakatan, kemudian diikuti dengan proses pembayaran, yang melibatkan dua bank perantara dari masing-masing pihak yaitu *acquiring merchant bank* dan *issuing customer bank*. Prosedurnya *e-customer* memerintahkan kepada *issuing customer bank* untuk dan atas nama *e-customer* melakukan sejumlah pembayaran atas harga barang kepada *acquiring merchant bank* yang ditujukan kepada *e-merchant*.
- e. Setelah proses pembayaran selesai kemudian diikuti dengan proses pemenuhan prestasi oleh pihak *e-merchant* berupa pengiriman barang sesuai dengan kesepakatan mengenai saat penyerahan dan spesifikasi barang.

Berbeda dengan transaksi perdagangan pada umumnya, *e-commerce* memiliki beberapa karakteristik yakni :²⁵

a) Transaksi tanpa batas

Sebelum era internet, batas-batas geografi menjadi penghalang suatu perusahaan atau individu yang ingin *go-internasional*. Sehingga hanya perusahaan atau individu yang memiliki modal besar yang dapat memasarkan produknya ke luar negeri. Dewasa ini dengan adanya internet, perusahaan kecil atau menengah dapat memasarkan barangnya ke luar negeri dengan hanya membuat *website* atau memajang iklan-iklannya di internet tanpa batas waktu (24 jam), maka pelanggan dari seluruh dunia dapat mengaksesnya dan melakukan transaksi secara *online*.

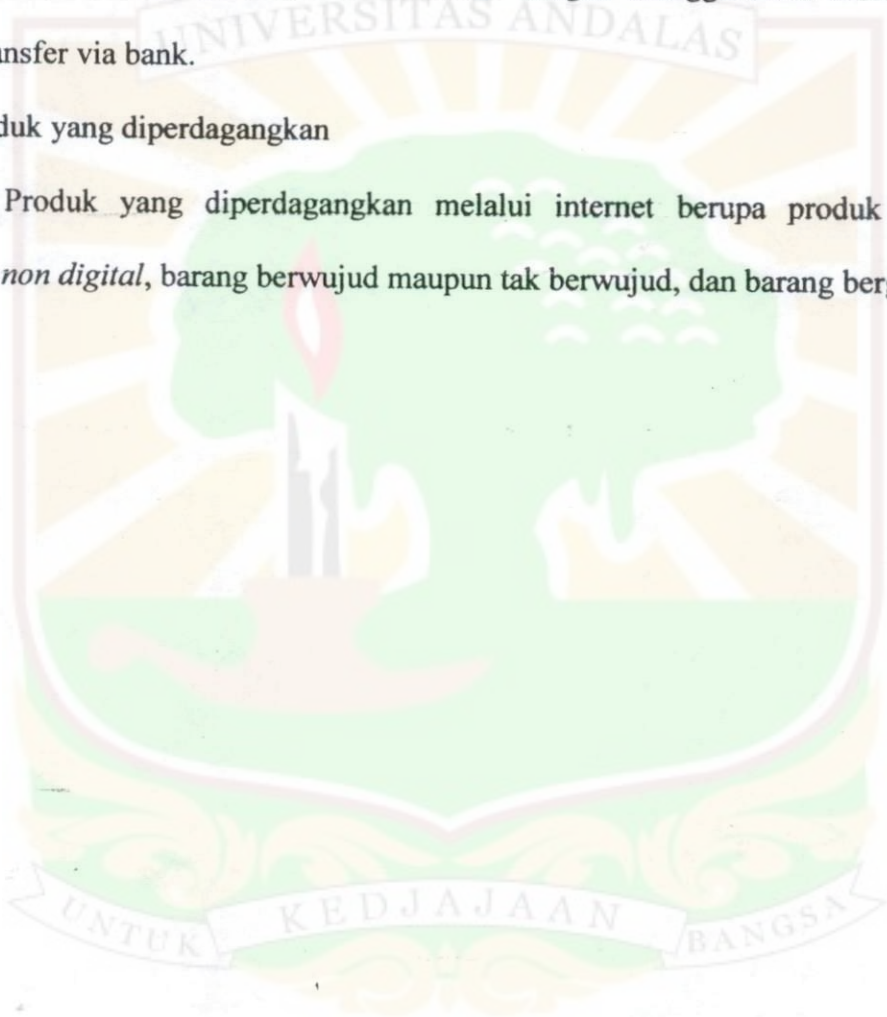
²⁵ Nofie iman, op.cit, h .3.

b) Transaksi bersifat *anonym*

Para penjual dan pembeli dalam transaksi *e-commere* tidak harus bertemu muka secara langsung satu sama lainnya. Bahkan penjual tidak memerlukan nama pembeli, selama pembayarannya telah diotorisasi oleh penyedia layanan yang ditentukan, biasanya pembayaran dilakukan dengan menggunakan kartu kredit atau transfer via bank.

c) Produk yang diperdagangkan

Produk yang diperdagangkan melalui internet berupa produk digital maupun *non digital*, barang berwujud maupun tak berwujud, dan barang bergerak.



BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Prosedur dan Pelaksanaan Transaksi Jual Beli Barang Melalui *E-Commerce*

Alphaduo.com merupakan toko *online* pertama di kota Padang dalam penjualan komputer, aksesoris komputer, laptop, maupun *handphone*. Barang-barang yang dijual di toko ini disuplai langsung oleh distributor resmi yang ada di kota Padang. Dalam melakukan kegiatan transaksi jual beli komputer, laptop maupun *handphone*, toko ini menggunakan media internet yang sering dikenal dengan istilah *e-commerce* (transaksi dagang elektronik).

Transaksi *e-commerce* juga merupakan suatu perjanjian jual beli yang sama dengan jual beli konvensional pada umumnya. Di dalam suatu transaksi *e-commerce* juga mengandung suatu asas konsensualisme, yang berarti kesepakatan dari kedua belah pihak. Suatu kesepakatan terjadi apabila terdapat suatu penawaran dari pihak penjual lalu ada suatu penerimaan dari pihak calon pembeli. Penawaran dan penerimaan inilah yang merupakan awal terjadinya kesepakatan antara pihak-pihak yang bersangkutan. Proses penawaran dan penerimaan *online* ini tidak berbeda dengan proses penawaran dan penerimaan pada umumnya. Perbedaannya hanyalah pada media yang dipergunakan. Pada transaksi *e-commerce* media yang digunakan adalah internet.

Media transaksi *e-commerce* yang digunakan toko Alphaduo.com dalam melakukan penawaran yaitu melalui *web* dengan alamat “www.Alphaduo.com” yang mana dapat diakses oleh semua pengguna jasa internet. Model transaksi

melalui *web* atau situs yaitu dengan cara *merchant* (penjual) menyediakan daftar atau katalog barang yang dijual yang disertai dengan deskripsi produk yang telah dibuat oleh penjual. Pada model transaksi ini konsumen dapat memilih menggunakan *order form* maupun *shopping cart*.²⁶

1. *Order Form*

Berbelanja dengan menggunakan *order form* (formulir pemesanan) merupakan salah satu cara berbelanja yang paling sering digunakan dalam *e-commerce*. Dengan cara ini pihak toko Alphaduo.com Padang menyediakan daftar atau katalog barang (*product table*) yang dijual. Dalam sebuah halaman *order form*, sesi penawaran produk terbagi menjadi empat bagian, yaitu :

- a. *Check box* yang dibuat untuk memberi kesempatan kepada calon pembeli untuk memiliki produk yang ditawarkan dengan mengklik kotak tersebut sehingga bertanda *check*
- b. Penjelasan produk yang ditawarkan
- c. Kuantitas barang yang dipesan
- d. Harga untuk tiap-tiap produk

Pada saat pengisian *form*, calon pembeli diminta untuk mengisi formulir yang berisi informasi kontak untuk calon pembeli (sering disebut *Contact Information Table*).

Setelah pengisian *order form* dilakukan selanjutnya disediakan tombol untuk konfirmasi pemesanan, biasanya digunakan tombol *submit* dan tombol *reset*. Jika diklik tombol *reset*, proses akan mereset semua pilihan dan informasi

²⁶ Wawancara dengan pihak Alphaduo.com Padang (Rizki Kurniawan) pada tanggal 20 Maret 2011.

yang telah dimasukkan oleh calon pembeli dan dapat diulang dari awal. Akan tetapi jika yang ditekan adalah tombol *submit* maka proses akan dilanjutkan ke tahap pengesahan dan pengecekan pesanan. Selanjutnya, jika informasi yang dikirimkan oleh calon pembeli telah memenuhi persyaratan atau dinyatakan sah (*valid*) maka pihak toko Alphaduo.com Padang akan mengirimkan berita konfirmasi kepada calon pembeli dalam bentuk *e-mail*.

2. *Shopping Cart*

Jika seseorang berbelanja di salah satu pasar swalayan tentunya membutuhkan kereta belanja untuk meletakkan barang yang akan dibeli. Selama belum membayar dikasir, pembeli bisa membatalkan pembelian barang tersebut atau menukarnya dengan yang lain. Demikian pula halnya dengan berbelanja melalui *e-commerce*. Dalam *e-commerce* untuk memilih barang yang akan dibeli, ada semacam formulir yang dinamakan *shopping cart* yang berfungsi seperti kereta belanja.

Shopping cart merupakan sebuah *software* di dalam *web* yang mengizinkan seorang calon pembeli untuk melihat toko yang dibuka dan kemudian memilih *item-itemnya* untuk diletakkan dalam kereta belanja yang kemudian membelinya saat melakukan *check out*. *Software* ini akan melakukan penjumlahan terhadap biaya transportasi pengiriman barang, kuantitas barang dan harga total barang yang dibutuhkan untuk dimasukkan ke dalam *shopping cart* dan masih bisa membatalkan sebelum mengadakan transaksi.

Setelah semua barang yang dibeli dimasukkan ke dalam *shopping cart*, kemudian dilakukan *check out*. Selanjutnya adalah mengisi formulir transaksi

yang berupa data identitas pembeli dan jenis pembayaran yang digunakan. Setelah semua ketentuan terpenuhi, pihak toko Alphaduo.com Padang segera mengirimkan barang yang dipesan kepada calon pembeli.

Bagi pihak yang ingin mengetahui informasi lebih detail mengenai barang-barang yang ditawarkan oleh pihak toko Alphaduo.com, maka pihak toko Alphaduo.com menyediakan layanan *costumer servis* baik melalui *yahoo messenger* maupun menghubungi langsung nomor telepon yang tertera pada *website* Alphaduo.com tersebut atau masyarakat dapat bergabung dengan *facebook* (situs jejaring sosial) yang dimiliki oleh pihak toko Alphaduo.com. Jika ada pihak yang berminat maka transaksi dapat dilakukan.

Prosedur penerimaan penawaran pada Alphaduo.com Padang sangatlah sederhana. Selain dengan cara mengisi formulir pemesanan (*order form*) maupun dengan cara *shopping chart* yang tertera pada *website* Alphaduo.com tersebut, calon pembeli juga dapat melakukan pemesanan barang dengan cara lain yaitu²⁷ :

1. Cara beli /order cepat melalui *Short Message Servis* (SMS).
 - a. Mengirim sms ke nomor yang tertera pada *web* Alphaduo.com, contoh:
ketik: order "nama produk yang mau di beli" "jumlah" "nama lengkap"
"alamat lengkap".
 - b. Pihak Alphaduo.com akan memberi tahu jumlah uang yang harus ditransfer oleh calon pembeli melalui SMS.
 - c. Pembeli melakukan tranfer uang via bank atau melalui rekening bersama sesuai kesepakatan

²⁷ Wawancara dengan pihak Alphaduo.com Padang (Rizki Kurniawan) pada tanggal 20 Maret 2011.

- d. Setelah melakukan pembayaran maka pembeli diharuskan melakukan konfirmasi via SMS, contoh : ketik bayar "nama lengkap" "jumlah uang" "ke bank" "nomor bukti"
 - e. Pihak Alphaduo.com akan memproses pesanan pembeli dan melakukan pengiriman barang maksimal dalam waktu 1x24 Jam.
3. Cara beli/order melalui *costumer servis*
- a. Calon pembeli dapat menggunakan *yahoo messenger* untuk *chatting* dengan *costumer servis* pihak Alphaduo.com
 - b. *Costumer servis* pihak Alphaduo.com akan membantu calon pembeli untuk menginputkan data calon pembeli ke dalam *database* mereka.

Namun dalam praktiknya model pemesanan barang yang sering digunakan oleh pihak konsumen adalah dengan cara *chatting* dan mengirim *Short Message Servis* (SMS) kepada pihak toko Alphaduo.com Padang karena cara ini lebih mudah dan cepat dibandingkan cara pemesanan melalui *website*. Hal ini disebabkan masih banyaknya konsumen yang belum mengerti menggunakan model pemesanan barang melalui *website* karena lebih rumit dan banyak tahap-tahap yang harus dilalui dalam melakukan pemesanan barang.

Setelah melakukan pemesanan barang, maka calon pembeli harus melakukan pembayaran. Di sini pihak toko Alphaduo.com menggunakan 3 (tiga) sistem pembayaran yaitu²⁸ :

²⁸ Wawancara dengan pihak Alphaduo.com Padang (Rizki Kurniawan) pada tanggal 20 Maret 2011.

1. COD (Cash On-Delivery)

COD (Cash On Delivery) adalah pembayaran tunai saat barang diterima.

Sistem ini hanya berlaku untuk wilayah kota Padang.

2. Transfer melalui bank

Pihak Alphaduo.com menggunakan 2 (dua) rekening bank yaitu Bank Muamalat dan Bank Syariah Mandiri.

3. Melalui jasa rekening bersama (Rekber)

Rekening Bersama (Rekber) adalah perantara/pihak ketiga yang membantu keamanan dan kenyamanan transaksi online antara penjual dan pembeli.

Dari ketiga sistem pembayaran yang disediakan oleh pihak toko Alphaduo.com maka calon pembeli dapat memilih sistem mana yang akan digunakan. Dalam hal ini calon pembeli juga harus membuat kesepakatan terlebih dahulu dengan pihak toko Alphaduo.com tentang sistem pembayaran yang akan digunakan. Apabila kesepakatan di antara kedua belah pihak telah tercapai barulah pembayaran dapat dilakukan.

Setelah pembayaran dilakukan barulah pihak toko Alphaduo.com mengirim barang yang sudah dipesan ke alamat calon pembeli. Namun pengiriman barang baru dilakukan setelah ada konfirmasi terlebih dahulu kepada pihak toko Alphaduo.com bahwa pembayaran telah dilakukan. Setelah konfirmasi dari calon pembeli diterima barulah barang dapat dikirimkan.

Dalam melakukan pengiriman barang pihak toko Alphaduo.com menggunakan dua jasa pengiriman barang yaitu Tiki JNE dan Pos Indonesia .

B. Pelaksanaan Perlindungan Hukum Jika Terjadi Kerugian Bagi Pengguna Transaksi Jual Beli Barang Dalam E-Commerce

Konsumen dalam transaksi *e-commerce* memiliki resiko yang lebih besar daripada penjual atau *merchant*-nya atau dengan kata lain hak-hak konsumen dalam transaksi *e-commerce* lebih rentan untuk dilanggar. Hal ini disebabkan karena karakteristik dari transaksi *e-commerce* sendiri, yakni dalam transaksi *e-commerce* tidak terjadi pertemuan secara fisik antara konsumen dengan penjualnya yang kemudian dapat menimbulkan berbagai permasalahan.

Perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi *e-commerce* dapat ditemui dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). UUPK merupakan dasar hukum bagi perlindungan konsumen di Indonesia, sedangkan UU ITE merupakan dasar hukum bagi konsumen yang melakukan transaksi *e-commerce*.

Dalam dunia usaha, terdapat klausula baku/perjanjian baku yang menempatkan posisi tidak seimbang antara pelaku usaha dan konsumen, yang pada akhirnya melahirkan suatu perjanjian yang merugikan salah satu pihak yang dalam hal ini konsumen. UUPK tidak merumuskan pengertian perjanjian baku tapi menggunakan istilah klausula baku yang menurut Pasal 1 ayat (10) UUPK dirumuskan sebagai berikut :

“Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku

usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen”

Dalam transaksi *e-commerce*, para pihak tidak berinteraksi secara langsung melainkan berinteraksi menggunakan media elektronik, salah satunya internet. Saat konsumen hendak membeli suatu barang pada suatu *website*, maka penjual (*merchant*) akan menyodorkan suatu perjanjian yang berisikan mengenai persyaratan-persyaratan seperti layaknya perjanjian jual beli pada umumnya. Perjanjian inilah yang dapat dikategorikan sebagai klausula baku, karena isi dari perjanjian tersebut ditetapkan secara sepihak oleh penjual. Disini pihak konsumen tidak bisa memprotes isi daripada perjanjian, karena dalam *website* yang menampilkan perjanjian tersebut tidak mempunyai opsi (pilihan) untuk merubah perjanjian. Disini konsumen hanya mempunyai dua pilihan yakni menerima atau membatalkan pesanan. Apabila dalam dunia nyata persetujuan terhadap klausula baku tersebut dilakukan dengan perbuatan penandatanganan, maka dalam transaksi *e-commerce* persetujuan dilakukan dengan “mengklik” pilihan setuju/ok/yes. Perbuatan “mengklik” tersebut dapat diartikan sebagai persetujuan atau sama dengan perbuatan penandatanganan.

Dalam melakukan transaksi *e-commerce* pihak toko Alphaduo.com Padang menyatakan bahwa kontrak dalam perdagangan ini terdapat beberapa ketentuan yang harus diperhatikan oleh konsumen sebelum melakukan transaksi yaitu antara lain:

- a. Keterlambatan proses transfer antar bank bukan menjadi tanggung jawab Alphaduo.com Padang.

- b. Kelalaian penulisan rekening dan informasi lainnya atau kelalaian pihak bank bukan menjadi tanggung Alphasduo.com Padang.
- c. Pemesan harus mengirimkan bukti transfer jika dianggap perlu.
- d. Bukti transfer asli disimpan oleh pemesan dan dianggap sebagai bukti pembayaran pemesanan.

Meskipun pihak toko Alphasduo.com Padang memiliki kedudukan yang tinggi atau kedudukan yang kuat dalam pembuatan kontrak ini, sama sekali berusaha untuk tidak sewenang-wenang dalam penentuan klausula sehingga konsumen tetap tertarik untuk bertransaksi dengan pihak toko Alphasduo.com Padang. Klausula tersebut dibuat dengan tujuan agar konsumen harus cermat dan berhati-hati sebelum melakukan transaksi agar tidak terjadi kerugian dikemudian hari.

Dalam pelaksanaan suatu kontrak antara para pihak yang mengadakan kontrak sangat memungkinkan untuk terjadinya wanprestasi. Wanprestasi artinya tidak memenuhi kewajiban yang telah ditetapkan di dalam perjanjian/kontrak. Wanprestasi dalam suatu perjanjian wujudnya dapat berupa :

1. Sama sekali tidak memenuhi perjanjian yaitu tidak memenuhi kewajiban yang telah disanggupinya untuk dipenuhi dalam suatu perjanjian atau tidak memenuhi kewajiban yang ditetapkan oleh undang-undang.
2. Tidak selesai melakukan prestasi yaitu memenuhi prestasi tetapi tidak sampai selesai sebagaimana yang telah disanggupinya.
3. Terlambat memenuhi perjanjian yaitu memenuhi prestasi tetapi tidak tepat waktu, waktu yang ditetapkan dalam perjanjian tidak dipenuhi.

4. Keliru memenuhi prestasi yaitu melaksanakan atau memenuhi apa yang diperjanjikan atau apa yang ditentukan oleh undang-undang tetapi tidak sebagaimana mestinya menurut kualitas yang telah ditentukan dalam perjanjian atau yang telah ditetapkan oleh undang-undang.

Tidak dapat dipenuhinya kewajiban dalam perjanjian dapat disebabkan oleh dua kemungkinan sebagai berikut :²⁹

- 1) Karena kesalahan debitur (baik karena kesengajaan maupun kelalaian)
- 2) Karena keadaan memaksa (*force major*)

Namun di dalam pelaksanaan kontrak dagang melalui internet sering sekali yang melakukan wanprestasi adalah dari pihak pelaku usaha. Hal ini disebabkan karena karakteristik dari transaksi *e-commerce* yang tidak mengharuskan pertemuan langsung antara konsumen dengan pelaku usaha. Konsumen hanya dapat melihat gambar barang-barang yang akan dibeli serta informasi tentang barang tersebut hanya dari *website* yang dimiliki pelaku usaha tanpa bisa mencoba atau menguji dahulu barang tersebut sebelum dibeli. Hal ini menyebabkan konsumen tidak dapat memastikan apakah barang yang ditawarkan tersebut dalam kondisi yang baik, berkualitas dan sesuai dengan apa yang diinformasikan. Sehingga terkadang barang yang telah dipesan dan diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah diinformasikan atau barang tersebut diterima dalam kondisi yang tidak baik seperti terdapatnya bagian yang cacat pada barang tersebut sehingga barang tersebut tidak dapat digunakan atau dimanfaatkan oleh konsumen. Selain itu wanprestasi yang sering terjadi adalah keterlambatan

²⁹ Abdulkadir Muhammad, 1982, *Hukum Perikatan*, Bandung, Alumni, Hal. 20

pengiriman barang yang dilakukan oleh pelaku usaha setelah menerima pembayaran dari konsumen sehingga konsumen tidak menerima barang tepat pada waktunya.

Permasalahan seperti yang disebut di atas akan menyebabkan kerugian di pihak konsumen. Namun banyak konsumen yang tidak tahu tindakan apa yang dapat dilakukan apabila ia menderita kerugian. Konsumen hanya dapat mengadu kepada pelaku usaha namun tidak membuahkan hasil apa-apa. Kesudahannya konsumen hanya bisa pasrah dan tidak dapat menuntut ganti atas kerugian yang dideritanya. Hal ini terjadi karena masih kurangnya kesadaran konsumen akan hak-haknya sebagaimana yang telah diatur di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Di dalam Pasal 4 Ayat Huruf h UUPK disebutkan bahwa “hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”.

Dalam hal terjadi kerugian yang diderita oleh konsumen dalam transaksi jual beli barang melalui *e-commerce* sebenarnya terdapat upaya-upaya yang dapat ditempuh untuk mencegah kerugian tersebut ataupun untuk mencegah perbuatan pelaku usaha yang dapat menimbulkan kerugian di pihak konsumen. Upaya-upaya tersebut adalah berupa upaya hukum. Upaya hukum adalah keseluruhan upaya-upaya guna menyelesaikan suatu masalah hukum.

Apabila telah terjadi kerugian di pihak konsumen akan menimbulkan sengketa di antara pihak konsumen dan pelaku usaha. Menurut UUPK salah satu hak konsumen adalah mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya

penyelesaian sengketa secara patut (UUPK Pasal 4 huruf e). Selain itu, salah satu kewajiban pelaku usaha adalah memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan (UUPK Pasal 7 butir f).

Dalam transaksi *e-commerce*, banyak hal yang bisa menimbulkan suatu sengketa sebagaimana disebutkan diatas yang dapat menurunkan rasa kepercayaan konsumen terhadap sistem *e-commerce*, sehingga diperlukan suatu mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien.

Sengketa yang timbul di dalam transaksi *e-commerce* yang terjadi di Indonesia dapat diselesaikan melalui dua upaya hukum, yaitu:

1. Penyelesaian Sengketa Konsumen Diluar Pengadilan (Non Litigasi)

Penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan di selenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadinya kembali kerugian yang diderita oleh konsumen (Pasal 47 UUPK).

Penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi dapat ditempuh melalui Lembaga Swadaya Masyarakat (YLKI), Direktorat Perlindungan Konsumen Disperindag, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan pelaku usaha sendiri.³⁰ Masing-masing badan ini memiliki pendekatan yang berbeda-beda dalam menyelesaikan perkara yang ada.

YLKI merupakan lembaga swadaya masyarakat yang diakui oleh pemerintah yang dapat berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen

³⁰ Edmon Makarim, Pengantar Hukum Telematika, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005, h.404

(UUPK Pasal 44 ayat 1 dan 2). YLKI menyediakan sarana dengan bentuk pengaduan terhadap transaksi yang bermasalah yaitu dengan membuka pengaduan dari empat saluran yang ada yaitu telepon, surat, dengan datang langsung ke kantor YLKI, dan *e-mail*.³¹ Adapun sistem yang digunakan adalah pertama, sistem *full up* atau secara tertulis. Bentuk pengaduan yang dilakukan oleh konsumen harus dalam bentuk tertulis dengan disertai bukti-bukti yang cukup dan identitas konsumen yang bersangkutan. Misalnya dalam kasus kegagalan pembayaran melalui ATM maka konsumen dapat melampirkan “slip” tanda pembayaran dalam aduannya. Kemudian YLKI akan mempelajari berkas perkara tersebut, selanjutnya YLKI akan melayangkan surat kepada pelaku usaha untuk dimintai keterangannya. Pihak YLKI kemudian melakukan surat-menyurat apabila pihak konsumen tidak puas atas tanggapan dari pelaku usaha, dan YLKI juga dapat mengundang kedua belah pihak yang bermasalah untuk didengar pendapatnya. Disini YLKI bertindak sebagai mediator. Sistem kedua yakni sistem *non-full up*, dalam sistem ini YLKI akan memberikan konsultasi dan saran-saran yang dapat dilakukan konsumen, jika konsumen merasa yakin dan perlu kasusnya untuk ditindaklanjuti, maka dapat dilakukan sistem *full up*.

Dari sisi pemerintah melalui Direktorat Perlindungan Konsumen Disperindag, upaya konsumen yang dapat dilakukan hampir sama dengan YLKI, yaitu melakukan pengaduan disertai dengan bukti kejadian. Perbedaannya adalah pada saat pemanggilan pelaku usaha untuk dimintai keterangan perihal masalah yang ada. Apabila ditemukan adanya hak-hak konsumen yang dilanggar, pihak

³¹ <http://www.mediakonsumen.com/Kategori11.html>, bahan diakses tanggal 6 Maret 2011

pelaku usaha dapat dengan cepat merespons dan mematuhi ketentuan yang telah digariskan oleh Direktorat tersebut. Hal ini terkait dengan ancaman pencabutan izin usaha yang dikeluarkan oleh Disperindag. Terapi ini ampuh untuk menindaklanjuti permasalahan konsumen yang mengemuka. Mekanisme pengaduan melalui lembaga pemerintah ini masih jarang dilakukan konsumen karena ketidaktahuan terhadap bentuk penyaluran pengaduan yang ternyata disediakan oleh Disperindag.³²

BPSK merupakan badan bentukan pemerintah yang tugas utamanya adalah melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi, arbitrase atau konsiliasi. Penyelesaian masalah sengketa konsumen melalui badan ini sangat murah, cepat, sederhana dan tidak berbelit-belit.³³ Konsumen yang bersengketa dengan pelaku usaha bisa datang ke badan ini dan mengisi formulir pengaduan, nantinya BPSK akan mengundang para pihak yang bersengketa untuk melakukan pertemuan pra-sidang. BPSK berwenang untuk melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan dan keterangan yang diadukan oleh pihak-pihak yang bersengketa. Dalam penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi konsumen sebaiknya memilih menggunakan arbitrase, sebab hasil putusan arbitrase mengikat para pihak dan mempunyai kekuatan hukum layaknya putusan pengadilan. Jangka waktu penyelesaian sengketa oleh BPSK adalah 21 hari sejak pengaduan diterima (Pasal 55 UUPK) dan pelaku usaha dalam waktu paling lambat 7 hari sejak menerima putusan dari BPSK wajib melaksanakan putusan tersebut.

³² Edmon Makarim, Op.cit , h. 405

³³ Happy Susanto, op . cit , h. 78

Kemudian, dari sisi pelaku usaha, umumnya pengaduan yang ada dapat berasal dari saluran telepon, surat, *dane-mail* yang diterima oleh *customer service*. Akan tetapi, terkadang penyaluran pengaduan melalui pelaku usaha tidak dapat memuaskan konsumen.

2. Penyelesaian Sengketa Konsumen di Pengadilan (Litigasi)

Dasar hukum untuk mengajukan gugatan di pengadilan terdapat dalam Pasal 38 ayat 1 UU ITE dan Pasal 45 ayat 1 UUPK. Dalam Pasal 38 ayat 1 UU ITE disebutkan bahwa “Setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian”. Sedangkan gugatan yang diajukan berupa gugatan perdata (Pasal 39 ayat 1). Sedangkan dalam Pasal 45 ayat 1 UUPK disebutkan bahwa “Setiap konsumen yang dirugikan bisa menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum”.

Konsumen dapat mengajukan tuntutan berupa kompensasi/ganti rugi kepada pelaku usaha, kompensasi tersebut menurut Pasal 19 ayat 2 UUPK meliputi pengembalian sejumlah uang, penggantian barang atau jasa sejenis atau yang setara, perawatan kesehatan, dan pemberian santunan sesuai ketentuan perundang-undangan.

Hingga saat ini kendala yang terjadi selama pelaksanaan transaksi jual beli barang melalui *e-commerce* di toko Alphasid.com Padang diselesaikan secara

kekeluargaan. Karena apabila ditempuh penyelesaian secara hukum yaitu melalui pengadilan akan memakan waktu yang lama dan biaya yang besar.

C. Kendala yang Terjadi Dalam Pelaksanaan Transaksi Jual Beli Barang Melalui E-Commerce

Transaksi *e-commerce* tidak mengharuskan adanya pertemuan antara pihak penjual dan pembeli secara langsung. Dalam transaksi *e-commerce* ini pihak konsumen yang ingin berbelanja tidak dapat melihat barang yang mau dibeli secara langsung. Pihak konsumen hanya dapat melihat gambar barang-barang yang ditawarkan serta membaca informasi tentang spesifikasi dan harga barang tersebut melalui *website* tanpa dapat merasakan dan menguji serta mengetahui kondisi dan kualitas dari barang yang ditawarkan. Hal tersebut membuat banyak konsumen yang meragukan keberadaan dari pihak toko Alphaduo.com.

Dalam Pasal 9 UUIITE dijelaskan bahwa “pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan.

Kendala-kendala yang dihadapi pihak toko Alphaduo.com Padang dalam melakukan transaksi jual beli barang melalui *e-commerce* antara lain :

1. Validitas Subjek Hukum

Validitas dalam *e-commerce* adalah hal yang sangat penting. Pengertian validitas ini adalah sejauh mana kebenaran akan keberadaan suatu subyek hukum.³⁴ Validitas erat kaitannya dengan keberadaan pelaku usaha usaha, atau dengan kata lain validitas menunjukkan bahwa pelaku usaha senyatanya ada.

³⁴ <http://violetatniyamani.blogspot.com/09/teori-validitas.html>, bahan diakses tanggal 21 Maret 2011.

Konsep validitas dalam *e-commerce* menjadi penting karena dapat mencegah terjadinya penipuan, untuk mengetahui kemana ganti rugi harus diajukan dan menambah kepercayaan konsumen untuk berbelanja. Dalam *e-commerce* banyak cara yang dilakukan oleh pelaku usaha untuk menunjukkan validitasnya misalnya:

1) Dengan Pencantuman Alamat

Biasanya *website e-commerce* mencantumkan alamatnya di *website* mereka dengan tujuan untuk memberitahu kepada calon konsumen mereka bahwa mereka betul-betul ada, sehingga konsumen merasa aman untuk berbelanja di *website* tersebut. Selain itu, dengan dicantumkannya alamat penjual maka pembeli mengetahui kemana harus mengajukan ganti rugi apabila terjadi kerusakan terhadap barang yang dibeli atau apabila barang tidak sampai ke tangan konsumen. Untuk memberikan dan meningkatkan kepercayaan konsumen bahwa tidak ada penipuan di toko Alphaduo.com Padang maka pihak toko Alphaduo.com Padang mencantumkan alamat dan nomor telepon yang lengkap pada *website*-nya. Sehingga apabila ada konsumen yang ragu dengan keberadaan toko Alphaduo.com Padang dan khawatir pihak toko Alphaduo.com Padang akan melakukan kecurangan atau beritikad tidak baik dalam bertransaksi maka konsumen dapat langsung mendatangi tokonya sesuai dengan alamat yang tertera pada *website* Alphaduo.com Padang.

2) Mencantumkan Logo Perusahaan

Pencantuman logo perusahaan dalam suatu *website*, menandakan bahwa *website* tersebut benar-benar ada. Pihak toko Alphaduo.com Padang juga mempunyai logo perusahaan yang tertera pada *website*-nya.

3) *Feed-Back* dari Pelanggan.

Ini adalah salah satu bentuk validitas yang paling sederhana namun tingkat validitasnya hampir sempurna. *Feed back* ini diberikan oleh pelanggan yang merasa puas dengan pelayanan, kecepatan pengiriman barang yang dipesan dan kualitas barang yang dibeli dari suatu *website*, *feed back* yang menyatakan kepuasan pelanggan terhadap suatu *website* dalam dunia internet dikenal dengan istilah *positive feed back*. Semakin banyak konsumen yang puas terhadap suatu *website e-commerce*, semakin tinggi reputasi dan validitas *website* tersebut, sehingga calon pelanggan akan semakin yakin akan pelayanan *website* tersebut. Sistem ini sangat bagus, karena pelaku usaha dituntut untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya. Dalam transaksi *e-commerce*, apabila suatu *website* menerima *feed back* yang buruk (*negative*) dari pelanggannya maka dapat dipastikan bahwa *website* tersebut akan sepi oleh pembeli. Selama menjalankan usahanya sampai saat ini pihak toko Alphaduo.com Padang telah mendapatkan respon yang positif dari pelanggannya dan usahanya sudah semakin berkembang, karena selain di Padang toko Alphaduo.com juga mempunyai cabang di kota Medan dan Jakarta.

2. Jaminan atas Hak Konsumen

Dalam melakukan transaksi dengan konsumen pihak toko Alphaduo.com tidak menyatakan bentuk perlindungan yang diberikan kepada konsumen di dalam kontraknya, yang mana dalam transaksi ini memungkinkan terjadinya kerugian di pihak konsumen seperti kecacatan terhadap barang yang diterima konsumen atau

terjadi keterlambatan dalam pengiriman barang yang telah dipesan atau barang tidak diterima oleh konsumen dalam jangka waktu yang telah ditentukan.

Walaupun di dalam kontraknya pihak toko Alphaduo.com Padang tidak menyatakan bentuk perlindungan yang diberikannya kepada konsumen akan tetapi di sini pihak toko Alphaduo.com Padang berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada para konsumennya untuk meningkatkan kepercayaan konsumen kepada pihak toko Alphaduo.com Padang serta menciptakan kenyamanan dan keamanan konsumen dalam bertransaksi di toko Alphaduo.com Padang.

Salah satu pelayanan yang diberikan oleh pihak toko Alphaduo.com Padang adalah barang-barang yang ditawarkan oleh pihak toko Alphaduo.com Padang disuplai langsung oleh distributor-distributor resmi di kota Padang. Sehingga barang-barang yang ditawarkan oleh pihak Alphaduo.com Padang dijamin asli, berkualitas, serta dalam kondisi yang baik. Karena barang-barang tersebut disuplai oleh distributor-distributor resmi maka barang-barang tersebut memiliki garansi sehingga konsumen tidak perlu khawatir akan menerima barang yang palsu ataupun cacat.

Selain itu pihak Alphaduo.com Padang mempunyai tanggung jawab penuh dalam pengiriman dan jaminan terhadap barang yang dipesan dapat sampai ditangan konsumen dengan aman dan tepat waktu. Untuk itu pihak toko Alphaduo.com Padang memilih menggunakan jasa pengiriman TIKI JNE dan Pos Indonesia yang sudah terpercaya dan dipercayai banyak orang dalam pengiriman barang.

3. Pembagian Resiko yang Tidak Berimbang

Pembagian resiko yang tidak berimbang banyak terjadi dalam transaksi *e-commerce*, khususnya dalam transaksi pembayaran. Biasanya konsumen harus terlebih dahulu membayar secara penuh menggunakan kartu kredit atau transfer antar bank atas barang yang dibeli, barulah pesannya akan diproses oleh pelaku usaha atau penjual. Hal ini tentu berisiko tinggi karena membuka peluang terlambatnya pengiriman barang yang dipesan, isi dan mutu barang tidak sesuai dengan pesanan atau bahkan barang sama sekali tidak sampai di tangan konsumen. Klausula baku mengenai pembagian resiko ini banyak digunakan dengan alasan melindungi pelaku usaha dari konsumen yang tidak bertanggung jawab, namun di sisi lain klausula ini dapat merugikan kepentingan konsumen karena jaminan bahwa pesanan akan diproses setelah pembayaran hanya berasal dari pelaku usaha saja.

Dalam Pasal 16 UUPK, terdapat pengaturan mengenai kewajiban pelaku usaha untuk memenuhi janji dalam hal menawarkan barang atau jasa melalui pesanan, dimana disebutkan bahwa pelaku usaha dilarang untuk:

1. Tidak menepati pesanan atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan.
2. Tidak menepati janji atas suatu pelayanan atau prestasi.

Dalam sistem pembayaran pihak toko Alphaduo.com menggunakan tiga sistem pembayaran, yaitu :

1. Cash on delivery (COD)
2. Transfer melalui rekening bank

3. Rekening Bersama

Untuk lebih meningkatkan kepercayaan konsumen kepada pihak Alphaduo.com Padang dalam sistem pembayarannya pihak toko Alphaduo.com juga menggunakan sistem pembayaran melalui Rekening Bersama. Rekening Bersama adalah perantara/pihak ketiga yang membantu keamanan dan kenyamanan transaksi *online* antara konsumen dan pelaku usaha.

Rekening Bersama mempunyai kelebihan dibandingkan sistem pembayaran *via* rekening bank. Kelebihan-kelebihannya antara lain :

- b. Sangat aman
- c. Mempunyai standar prosedur yang jelas
- d. Pilihan rekening bank bervariasi
- e. Dana tidak diinvestasikan.

Prosedur yang akan dilalui dengan menggunakan sistem pembayaran melalui Rekening Bersama adalah sebagai berikut:³⁵

1. Pembeli dan penjual sepakat menggunakan Rekening Bersama
2. Pembeli mentransfer dana ke Rekening Bersama
3. Pihak Rekening Bersama melakukan konfirmasi kepada pihak pembeli maupun pihak penjual bahwa dana sudah masuk
4. Setelah pihak penjual menerima konfirmasi dari pihak Rekening Bersama barulah barang dikirim
5. Pihak pembeli melakukan konfirmasi kepada penjual maupun pihak Rekening Bersama bahwa barang telah diterima

³⁵ www.rekeningbersama.com

6. Setelah menerima konfirmasi dari pihak pembeli barulah dana ditransfer kepada pihak penjual.
7. Pihak penjual melakukan konfirmasi kepada pihak Rekening Bersama bahwa dana telah diterima.

Dengan prosedur seperti yang telah dijelaskan di atas maka penjual baru akan menerima pembayaran setelah pembeli melakukan konfirmasi kepada pihak Rekening Bersama bahwa barang telah diterima. Apabila pihak penjual melakukan konfirmasi tetapi barang tidak dikirim maka pihak Rekening Bersama akan menghubungi pihak penjual untuk meminta bukti pengiriman. Jika dalam waktu 3(tiga) hari kerja sejak penerimaan dana oleh Rekening Bersama tidak ada kabar berita, Rekening Bersama akan mengembalikan dana pembeli, setelah dipotong *fee*. Dengan menggunakan sistem pembayaran melalui Rekening Bersama ini maka kerugian yang mungkin terjadi pada pihak konsumen dapat diminimalisir.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pada dasarnya prosedur dan pelaksanaan transaksi jual beli barang melalui *e-commerce* di Alphaduo.com Padang adalah dengan menggunakan media *website* yang dapat diakses oleh semua pengguna jasa internet. Konsumen dapat melihat daftar atau katalog barang yang dijual yang disertai dengan deskripsi produk yang telah dibuat oleh penjual serta ketentuan-ketentuan yang terdapat pada kontrak yang ditetapkan oleh Alphaduo.com Padang. Selain melalui *web* pemesanan barang juga dapat dilakukan dengan cara cepat yaitu dengan mengirim pesan singkat (SMS) dengan format yang telah ditentukan sebagaimana yang tertera pada *website*-nya atau melakukan pemesanan dengan cara *chatting* di *yahoo messenger* Alphaduo.com Padang.
2. Pelaksanaan perlindungan hukum jika terjadi kerugian bagi pengguna transaksi barang melalui *e-commerce* diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Dalam hal terjadi kerugian bagi konsumen dalam transaksi barang melalui *e-commerce* akan dapat menimbulkan sengketa di antara konsumen dengan pelaku usaha. Penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha dapat ditempuh melalui jalur *non* litigasi maupun melalui jalur litigasi.

Penyelesaian sengketa melalui jalur *non* litigasi dapat ditempuh melalui Lembaga Swadaya Masyarakat (YLKI), Direktorat Perlindungan Konsumen Disperindag, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan pelaku usaha sendiri. Sedangkan penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi dapat ditempuh melalui pengadilan.

3. Kendala yang terjadi dalam pelaksanaan transaksi jual beli barang melalui *e-commerce* antara lain :
 - a. Validitas subjek hukum, hal ini terkait mengenai sejauh mana kebenaran dan keberadaan suatu subjek hukum dalam ini adalah pelaku usaha. Untuk menghilangkan keraguan konsumen terhadap keberadaannya, pihak Alphaduo.com Padang mencantumkan alamat kantor dan nomor telepon *costumer servis*nya pada *website*-nya.
 - b. Jaminan atas hak konsumen terhadap barang yang dibeli konsumen. barang-barang yang ditawarkan oleh pihak Alphaduo.com Padang disuplai langsung oleh distributor resmi. Sehingga barang tersebut dijamin berkualitas, berada dalam kondisi yang baik, serta bergaransi.
 - c. Pembagian resiko yang tidak berimbang. Untuk menghindari pembagian resiko yang tidak berimbang yang dapat menimbulkan kerugian di pihak konsumen maka pihak Alphaduo.com Padang menggunakan sistem pembayaran melalui rekening bersama, dimana pihak rekening bersama menjamin pelaku usaha baru dapat menerima pembayaran setelah konsumen menerima barang yang telah dipesannya.

B. Saran

1. Untuk terciptanya kenyamanan dan keamanan dalam melakukan transaksi jual beli barang melalui *e-commerce* diharapkan konsumen agar lebih cermat dan teliti dalam membaca dan mengikuti ketentuan-ketentuan dan petunjuk yang disediakan oleh pihak Alphaduo.com Padang.
2. Diharapkan pihak Alphaduo.com Padang lebih memperhatikan hak-hak konsumen di dalam bertransaksi dan dalam membuat kontrak sebaiknya tidak mengandung klausula-klausula yang bersifat pengalihan tanggung jawab dan risiko kepada konsumen yang akan menimbulkan kerugian di pihak konsumen.
3. Diharapkan peran pemerintah lebih aktif lagi dalam melakukan pembinaan, pengawasan serta perlindungan terhadap hak-hak dan kepentingan konsumen untuk mencegah terjadinya kerugian di pihak konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU/LITERATUR

- Badrulzaman, Mariam Darus. 1994. *Aneka Hukum Bisnis*. Bandung : Alumni.
- Badrulzaman, Mariam Darus et al. 2001. *Kompilasi Hukum Perikatan*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Barkatullah, Abdul Halim. 2005. *Bisnis E-Commerce (Studi Sistem Keamanan dan Hukum Indonesia)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Susanto, Happy. 2008. *Hak-Hak Kosumen Jika Dirugikan*. Yogyakarta : Visi Media.
- Muhammad, Abdulkadir. 1999. *Hukum Perikatan*. Bandung : PT Citra Aditya Bakti.
- Nasution, Az. 2001. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Diadit Media.
- Nazir, Moh. 1988. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Jakarta.
- Rajagukguk, Erman et al. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: CV Mandar Maju.
- R.Setiawan. 1999. *Hukum Perikatan*. Bandung : Bina Cipta.
- Siahaan, N.H.T. 2005. *Hukum Konsumen (Perlindungan Konsumen Dan Tanggung Jawab Produk)*. Jakarta: Panta Rei.
- Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji. 2001. *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Subekti, R.1996. *Hukum Perjanjian*. Jakarta : PT Intermessa.

B. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

C. INTERNET

Esther Dwi Magfirah, Perlindungan Konsumen Dalam E-Commerce,

<http://www.solusihukum.com/artikel/artikel31.php>

http://id.wikipedia.org/wiki/Perdagangan_elektronik

<http://www.mediakonsumen.com/Kategori11.html>.

<http://www.tunardy.com/tahapan-tahapan-transaksi-antara-konsumen-dan-pelaku-usaha/>

<http://www.violetatniyamani.blogspot.com/09/teori-validitas.html>.

NofielMan,MengenalECommerce, www.hasanuad.com/?q=system/files/mengenal-e-commerce.pdf.

www.rekeningbersama.com

**KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ANDALAS**

Nomor : 236 /XIII/D/FHUK/2010

Tentang

**Pengangkatan Pembimbing Skripsi / Karya Penulisan Akhir
Sekaligus Penasehat Akademik**

DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ANDALAS

- Menimbang : a. bahwa kegiatan bimbingan Skripsi sekaligus Penasehat Akademik dirasa perlu untuk menunjang pelaksanaan pendidikan dengan Sistem Kredit Semester (SKS) bagi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Andalas
- b. bahwa untuk pelaksanaan Bimbingan Skripsi sekaligus Penasehat Akademik tersebut, dirasa perlu menunjuk dan mengangkat Pembimbing Skripsi bagi para mahasiswa dan bertanggung jawab memberikan bimbingan sekaligus Penasehat Akademik.
- c. berdasarkan sub a dan b di atas perlu ketetapan dengan Keputusan Dekan
- Mengingat : 1. Undang-Undang No 8 Tahun 1974 Jo No. 43 Tahun 1999
2. Undang-undang No. 20 Tahun 2003
3. Peraturan Pemerintah No. 17 Jo No. 66 tahun 2010
4. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 124/IV/1993
5. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 196/O/1995 dan No. 73309/A.2.12/KP/1996
6. Keputusan Rektor Universitas Andalas No. 719/XIII/A/Unand-2007,
7. Keputusan Rektor Universitas Andalas No. 443/VIII/A/Unand-2002.
8. Keputusan Rektor Unand No.883/III/A/Unand-2010 tanggal 28 September 2010
9. Surat Keputusan Rektor Unand No. 37.a/XIII/A/Unand/2010 tanggal 30 April 2010
10. DIPA Universitas Andalas Tahun 2010 No. 0125/023_04.2/III/2010.

MEMUTUSKAN

Menetapkan
Pertama

: Mengangkat nama-nama tersebut di bawah ini :

① Linda Elmis, SH.MH

: Pembimbing I

2. M. Hasbi, SH.MH

: Pembimbing II

sebagai Pembimbing Skripsi dan Penasehat Akademik atas mahasiswa ini :

Nama

Arta Yunita Manurung

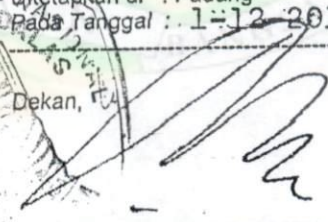
Nomor BP

07 140 059

- Kedua : Biaya pelaksanaan Pembimbing Skripsi ini dibebankan kepada anggaran DIPA Universitas Andalas
- Ketiga : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan

Ditetapkan di : Padang
Pada Tanggal : 1-12-2010

Dekan,


Prof. Dr. Yuliandri.SH.MH
NIP. 19620718 1988 101001

Tembusan :

1. Rektor Universitas Andalas
2. Ketua-ketua Bagian Fakultas Hukum Universitas Andalas

**KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ANDALAS**

Nomor : 236 /XIII/D/FHUK/2010

Tentang

**Pengangkatan Pembimbing Skripsi / Karya Penulisan Akhir
Sekaligus Penasehat Akademik**

DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ANDALAS

- Menimbang : a. bahwa kegiatan bimbingan Skripsi sekaligus Penasehat Akademik dirasa perlu untuk menunjang pelaksanaan pendidikan dengan Sistem Kredit Semester (SKS) bagi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Andalas
- b. bahwa untuk pelaksanaan Bimbingan Skripsi sekaligus Penasehat Akademik tersebut, dirasa perlu menunjuk dan mengangkat Pembimbing Skripsi bagi para mahasiswa dan bertanggung jawab memberikan bimbingan sekaligus Penasehat Akademik.
- c. berdasarkan sub a dan b di atas perlu ketetapan dengan Keputusan Dekan
- Mengingat : 1. Undang-Undang No 8 Tahun 1974 Jo No. 43 Tahun 1999
2. Undang-undang No. 20 Tahun 2003
3. Peraturan Pemerintah No. 17 Jo No. 66 tahun 2010
4. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 124/IV/1993
5. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 196/O/1995 dan No. 73309/A.2.12/KP/1996
6. Keputusan Rektor Universitas Andalas No. 719/XIII/A/Unand-2007,
7. Keputusan Rektor Universitas Andalas No. 443/VIII/A/Unand-2002.
8. Keputusan Rektor Unand No.883/III/A/Unand-2010 tanggal 28 September 2010
9. Surat Keputusan Rektor Unand No. 37.a/XIII/A/Unand/2010 tanggal 30 April 2010
10. DIPA Universitas Andalas Tahun 2010 No. 0125/023_04.2/III/2010.

MEMUTUSKAN

Menetapkan
Pertama

: Mengangkat nama-nama tersebut di bawah ini :

1. Linda Elmis, SH.MH

: Pembimbing I

2. M. Hasbi, SH.MH

: Pembimbing II

sebagai Pembimbing Skripsi dan Penasehat Akademik atas mahasiswa ini :

Nama

Arta Yunita Manurung

Nomor BP

07 140 059

Kedua : Biaya pelaksanaan Pembimbing Skripsi ini dibebankan kepada anggaran DIPA Universitas Andalas

Ketiga : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan

Ditetapkan di : Padang

Pada Tanggal : 1-12-2010

Dekan,

Prof. Dr. Yulianti, SH.MH

NIP. 19620718 1988 101001

Tembusan :

1. Rektor Universitas Andalas
2. Ketua-ketua Bagian Fakultas Hukum Universitas Andalas



KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL

Fakultas Hukum
Universitas Andalas

Kampus Limau Manis, Padang – 25163 Telepon: (0751) 72985, Fax. 778109
Web.http: www.fhuk.unand.ac.id e-mail : fh_ua@yahoo.com

Nomor : 562 /H.16.4/PP-2011
Lamp. :
Perihal : **Tugas Survey/penelitian**

Padang, 11 Maret 2011

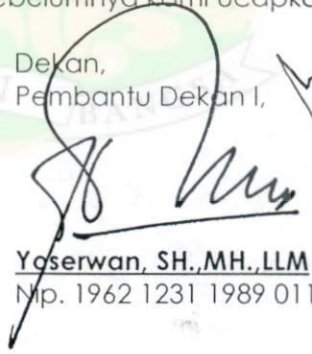
Kepada Yth :
Bapak. Walikota Padang
C.q. Kabid.Kesbang dan Politik
di -
PADANG

Dengan ini kami mohon kepada bapak untuk dapat menerima dan memproses/memberikan izin penelitian kepada mahasiswa :

Nama	: Arta Yunita Manurung
No. BP	: 07140059
Fakultas	: Hukum Universitas Andalas
Jurusan	: Ilmu Hukum
Program Kekhususan	: Perdata Ekonomi
Alamat	: Jl. Anggrek No. 30 Flamboyan
Pembimbing I	: Linda Elmis, SH.,MH
Pembimbing II	: M. Hasbi, SH.,MH
Untuk Melaksanakan	: Penelitian Lapangan
Waktu	: 3 Bulan (14 Maret 2011 – 14 Juni 2011)
Tempat Penelitian	: Padang, Sumatera Barat
Dalam Rangka	: Mengumpulkan Data Untuk Menyusun Skripsi
Judul	: Transaksi Jual Beli Barang Melalui E-Commerce Dalam Kaitannya Dengan Pelaksanaan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen

Oleh karena itu kami mohon bantuan Bapak agar yang bersangkutan dapat melaksanakan tugas sebagaimana mestinya, disamping itu kami juga mengharapkan bantuan Bapak agar dapat memberikan keterangan/penilaian seperlunya mengenai pelaksanaan tugas tersebut diatas . Atas segala bantuan dan perhatian yang diberikan, sebelumnya kami ucapkan terima Kasih.

An. Dekan,
Pembantu Dekan I,


Yaserwan, SH.,MH.,LLM
Np. 1962 1231 1989 0110 02

Tembusan :
1. Rektor Univ.Andalas
2. Dekan (sebagai laporan)
3. Dosen Pembimbing
4. Ketua Bagian Hukum Perdata
5. Mhs yang bersangkutan
6. Peringgal



KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL

Fakultas Hukum
Universitas Andalas

Kampus Limau Manis, Padang – 25163 Telepon: (0751) 72985, Fax. 778109
Web.http: www.fhuk.unand.ac.id e-mail : fh_ua@yahoo.com

Nomor : 562 /H.16.4/PP-2011
Lamp. : -
Hal : Tugas Survey / Penelitian

Padang, 11 Maret 2011

Kepada Yth;
1. Pimpinan CV. Alphaduo. Com Padang

di-
TEMPAT

Bersama ini kami sampaikan kepada Bapak, bahwa kami menugaskan mahasiswa yang tersebut dibawah ini :

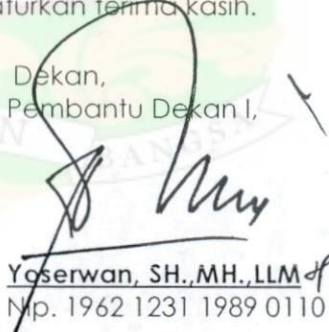
Nama	: Arta Yunita Manurung
No. BP	: 07140059
Fakultas	: Hukum Universitas Andalas
Jurusan	: Ilmu Hukum
Program Kekhususan	: Perdata Ekonomi
Alamat	: Jl. Anggrek No. 30 Flamboyan
Untuk Melaksanakan	: PENELITIAN LAPANGAN
Waktu	: 3 Bulan (14 Maret 2011 – 14 Juni 2011)
Dalam Rangka	: Mengumpulkan data untuk menyusun skripsi
Judul	: Transaksi Jual Beli Barang Melalui E-Commerce Dalam Kaitannya Dengan Pelaksanaan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen

Oleh Karena itu kami mohon bantuan Bapak agar yang bersangkutan dapat melaksanakan tugasnya sebagaimana mestinya.

Disamping itu kami juga mengharapkan bantuan Bapak agar dapat memberikan keterangan / penilaian seperlunya mengenai pelaksanaan tugas tersebut diatas.

Atas segala bantuan dan perhatian Bapak sebelumnya kami aturkan terima kasih.

An. Dekan,
Pembantu Dekan I,


Yaserwan, SH., MH., LLM
Np. 1962 1231 1989 0110 02

Tembusan :

1. Rektor Universitas Andalas
2. Dekan (sebagai laporan)
3. Dosen Pembimbing
4. Ketua Bagian Hukum Perdata
5. Mahasiswa Yang bersangkutan
6. Peringgal.



PEMERINTAH KOTA PADANG
KANTOR KESATUAN BANGSA POLITIK DAN
PERLINDUNGAN MASYARAKAT

Jalan : By Pass Terminal Aia Pacah Padang

REKOMENDASI

Nomor :B.070.06.25/Kesbangpol/2011

Kepala Kantor Kesbangpol dan Linmas Kota Padang setelah membaca dan mempelajari :

a. Surat dari PD 1 Fakultas Hukum Unand

Nomor : 562/H.16.4/PP-2011

Tanggal 11 Maret 2011

b. Surat Pernyataan Penanggung Jawab Penelitian Ybs tanggal 17 Maret 2011

Dengan ini memberikan persetujuan dan tidak keberatan diadakan penelitian/Survey/Pemetaan/PKL di Kota Padang yang diadakan oleh :

Nama	: ARTA YUNITA MANURUNG
Tempat/Tanggal Lahir	: Padang, 10 Juni 1989
Pekerjaan	: Mahasiswi
Alamat di Padang	: Jl. Anggrek No.30 Flamboyan
Maksud Penelitian	: Penyelesaian Skripsi
Waktu/Lama Penelitian	: 3 (tiga) bulan
Judul Penelitian/Survey/PKL	: Transaksi Jual Beli Barang E-Commerce Dalam Kaitannya Dengan Pelaksanaan Perlindungan Bagi Konsumen
Lokasi/Tempat Penelitian/Survey/PKL	: - CV.Alphaduo.Com Padang
Anggota Rombongan	: -

Dengan ketentuan sebagai berikut :

- 1. Tidak dibenarkan menyimpang dari kerangka dan maksud penelitian.
- 2. Sambil menunjukkan Surat Keterangan Rekomendasi ini supaya melaporkan kepada Kepala Dinas/Badan/Instansi/Kantor/Bagian/Camat dan Penguasa dimana sdr. Melakukan Penelitian/Survey/PKL serta melaporkan diri sebelum meninggalkan daerah penelitian.
- 3. Mematuhi segala peraturan yang ada dan adat istiadat serta kebiasaan masyarakat setempat.
- 4. Selesai penelitian harus melaporkan hasilnya kepada Walikota Padang Cq.Kepala Kantor Kesbangpol dan Linmas.
- 5. Bila terjadi penyimpangan atas ketentuan di atas, maka Surat Keterangan /Rekomendasi ini akan ditinjau kembali.

Padang, 17 Maret 2011



Iteruskan kepada Yth. :

- 1. Pimpinan CV.Alphaduo.Com Padang
- 2. PD I Fak.Hukum UNAND
- 3. Yang bersangkutan
- 4. Peringgal

Alpha Duo

- Home »
- Pengiriman
- FAQ
- Jasa IT
- Kredit Notebook
- Tips & Trik
- Paket Warnet
- Lowongan Kerja

Training Prestashop

Kontak Cust.Service Kami Untuk Info Produk

085766535466 / 085761343510

info@alphaduo.com

www.facebook.com/alphaduo.

view

kontak kami

alamat Datang

alamat Datang di Alphaduo.com

Alphaduo adalah Toko online pertama di kota Padang dalam Penjualan komputer, handphone & aksesoris lainnya. Banyak kategori produk yang bisa anda pilih sesuai dengan kebutuhan anda, dengan network kerjasama yang luas, Kami siap melayani pembeli dari seluruh wilayah Indonesia.

Produk yang kami jual dipasok oleh supplier disetiap kategorinya. Kami memberikan harga yang kompetitif dan diskon khusus untuk pelanggan kami. Apabila anda butuh info tambahan tentang produk-produk yang kami jual, silahkan kontak YM customer servis Kami.

Kepuasan Anda Kebanggaan Bagi Kami"

Alphaduo.com

Office : Jl. Bunda No.3 Padang , Sumatera Barat

Handphone

: 082124169064 (SMS Center)

085761343510 (Indosat)

Email : info@alphaduo.com

Facebook : www.facebook.com/alphaduo.

Perwakilan Medan : Jl. Beringin Gg. Aren No.17 Medan

Phone: 085262772710

B : Contact Person Hanya Nomor HP, YM Yang tertera Di atas, Selain Nomor Di Atas Bukan Tanggung Jawab Kami....

FEATURED PRODUCTS

DVD RW Ext. Ulite Slim

DVD RW External Ulite slim sangat tipis dan cocok untuk di bawa kemana-mana

Ulite GPS U1000

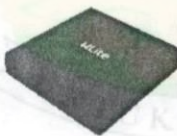
Deskripsi Produk DSI Distributor "Ulite", Menjual GPS Navigator. Fungsi utama sebagai alat bantu navigasi on the road...

Dualcore Promo

paket Komputer Dualcore Promo Murah, Promo hanya berlaku selama 3 hari, berakhir tanggal 14 Februari 2011 Proc Intel...

Intel Dualcore 1

Processor Intel Dual Core E5500 2,8ghz (Box) Mobo Ecs G41T-M12 HDD Seagate barracuda 250 GB Memory 1Gb Visipro DDR2 (We...



Rp. 355.000

Add to cart

HP 210-1091

Netbook Mini, mudah di bawa kemana-mana, cocok bagi anda yg suka berpergian



Rp. 880.000

Add to cart

BENQ G925HDA

18.5", 1366 x 768, 0.3 mm, 5 ms, 700:1, 200 cd/m², WideScreen



Rp. 3.200.000

Add to cart

BENQ G610HDAL

LED Monitor 15.6" Widescreen , DSR 5.000.000:1 , 1366x768, Bms, 220cd/m², D-Sub , Power Consumption 12 Watt



Rp. 2.850.000

Add to cart

Samsung 18.5 Inch B1930N

18.5", 1360 x 768, 5 ms, 1000:1, 250 cd/m², Widescreen



Rp. 3.550.000

Add to cart



Rp. 1.240.000

Add to cart



Rp. 960.000

Add to cart



Rp. 1.280.000

Add to cart

Samsung 15.6 Inch B1630N

16.6", 1360 x 768, 5 ms, 500:1, 250 cd/m², Widescreen



Rp. 1.000.000

Add to cart

Core 2 Duo Extra

MB Ecs G41T-M12
Processor Core 2 Duo 2,93
Ghz RAM Visipro 1 GB DDR3
HDD 250GB Segate Sata
Casing Votter/Power Up

Acer 18.5 Inch H193HQ

Monitor 18.5" widescreen
Acer



Add to cart

Duakore Games

Intel Dual Core E5500 2.8
Ghz (Box) Motherboard -
ECS G41T-M12 VGA Digital
Alliance 8400GS DDR3 1 GB

LCD Acer X163 W

LCD Acer 16" Wide, Cocok
untuk warnet, game
center, kantor dan
pemakaian pribadi



Add to cart

Intel Duakore2

Processor Dual Core 2,8ghz
(Box) Mobo Ecs G41T-M12
HDD Seagate barracuda
250 GB

DVD RW Samsung

Internal DVD-RW, SATA,
Black, 2MB, 22x DVD+R
Write



Rp. 220.000

Add to cart

Core 2 Duo Standar

Mobo Ecs G41T-M12
Processor Core 2 Duo 2,93
Ghz



Rp. 4.450.000

Add to cart

Mini PC SKY T315

Solusi PC Murah Hemat
Energi & Ekonomis, bisa
Untuk Warnet, Kantor
ataupun untuk pemakaian
pribadi Hemat Listrik...



Rp. 3.550.000

Add to cart

Axioo Neon CNC
5.222 (Core i5)

Intel Core i5-430M (3MB L3
cache, 2.26Ghz, DDR3
1066MHz), Mobile Intel®
HM55 Chipset, Intel®



Rp. 3.265.000

Add to cart

Axioo Neon CNC
3.215 (Core i3)

Intel Core i3-350M (3MB L3
cache, 2.26Ghz, DDR3
1066MHz), Mobile Intel®
HM55 Chipset, Intel® HD
Graphics Integrated,...



Rp. 3.850.000

Add to cart

Axioo Neon MLC
2122 (Core 2 Duo)

Processor Intel® Core™ 2
Duo Processor T6600 (2M
Cache, 2.00 Ghz, 800 MHz
FSB)



Rp. 2.199.000

Add to cart

Axioo Neon MNW
2.015

Processor :Intel® Core™ 2
Duo Processor P7370 (3M
Cache, 2.00 Ghz, 1066
MHz FSB)



Rp. 5.699.000

Add to cart

Pico PJM615

Processor Intel® Atom™
Processor N450 (512K
Cache, 1.66 Ghz)



Rp. 4.750.000

Add to cart

ZETTA MMI 2.320

Perusahaan lokal Axioo
yang sudah membawab ke
luar negeri kini menciptakan
produk kunayan keren
dengan membuat bodi
laptop...



Rp. 4.700.000

Add to cart

Compact Presario
CQ42 (core 2 Duo)

Intel Coreduo 2.3Ghz 1GB
DDR2 320GB DVD/RW multi
fungsi



Rp. 4.149.000

Add to cart



Rp. 2.650.000

Add to cart



Rp. 5.899.000

Add to cart



Rp. 4.449.000

Add to cart

Alpha Duo

- Home »
- Pengiriman
- FAQ
- Jasa IT
- Kredit Notebook
- Tips & Trik
- Paket Warnet
- Lowongan Kerja

Training Prestashop

Cara Pembelian/Order

Berhubung Sedang ada trouble registrasi, maka untuk sementara pemesanan di lakukan dengan sistem di bawah ini :

Cara Beli /order Cepat Melalui HP :

1. Silahkan SMS ke 082124169064
2. Ketik: Order "Nama Produk yang mau di beli" "Jumlah" "nama lengkap" "alamat lengkap"
Contoh : "Order""Komputer Paket 1"4"marias fajri""Jln.Pemuda No12,Kec.Suka maju .Semarang"
3. Kami Akan memberi tahu jumlah uang yang harus anda transfer Melalui SMS.
4. Tranfer uang via Bank atau melalui rekber, sesuai kesepakatan
5. Konfirmasi Via SMS
Ketik : Bayar "nama lengkap" "Jumlah uang" "ke bank" "No.Bukti"
6. Pesanan Anda Akan Kami proses dan kirim Maksimal dalam waktu 1x24 Jam.

Cara Beli/Order Melalui Cust.Servis

1. Gunakan Yahoo messenger Untuk Chat dengan Cust.Servis Kami.
2. Cust.Servis Kami akan membantu anda Untuk menginputkan Data anda Ke dalam database kami

Halaman Utama



To Top

AlphaDuo

- Home »
- Gadgets
- GPS
- Notebook »
- Paket Komputer »
- Peripheral »
- Top TV
- Website Building »

Pengiriman
FAQ
Jasa IT
Kredit Notebook
Tips & Trik
Paket Warnet
Lowongan Kerja
Training Prestashop

SISTEM PEMBAYARAN

Kami Memakai 3 SISTEM PEMBAYARAN :

1.COD (Cash On Delivery)

COD(cash On Delivery) Adalah pembayaran tunai Saat Barang Di terima.

*Hanya Berlaku Untuk Wilayah Padang dan Medan

2.Transfer Bank

Anda Mentransfer Ke No.Rekening

Bank Muamalat

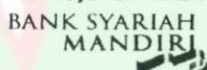


No.Rekening 9248925418

A/N .Marias Fajri

Atau

Bank Syari'ah Mandiri



No.Rekening : 1537011454

A/N.Rizki Kurniawan

Keterlambatan proses transfer antar bank bukan menjadi tanggung jawab Alphaduo.com
Kelalaian penulisan rekening dan informasi lainnya atau kelalaian pihak Bank bukan menjadi tanggung Alphaduo.com
Pemesan harus mengirimkan Bukti Transfer jika dianggap perlu.
Bukti Transfer asli disimpan oleh Pemesan dan dianggap sebagai Bukti Pembayaran Pemesanan.

3.Melalui Jasa Rekber (Rekening Bersama)

Anda mungkin bertanya, apa itu Rekening Bersama?

Rekening Bersama (RekBer) adalah perantara/pihak ketiga yang membantu keamanan dan kenyamanan transaksi online Anda. Sebagai pembeli, Anda tidak perlu ragu untuk bertransaksi atau merasa was-was ketika barang yang dibeli tidak kunjung datang.

Untuk lebih rinci tentang Rekber Silahkan anda Lihat di <http://www.rekeningbersama.com/prosedur/>

Halaman Utama

Alpha Duo

- Home »
- Pengiriman
- FAQ
- Jasa IT
- Kredit Notebook
- Tips & Trik
- Paket Warnet
- Lowongan Kerja

Training Prestashop

Pengiriman

Untuk saat Ini kami menggunakan 2 Jasa pengiriman yaitu:

1. Tiki JNE

Untuk Melihat Biaya Kirim silahkan langsung ke website resmi JNE

<http://www.jne.co.id/>

2. Pos Indonesia

<http://www.posindonesia.co.id/>

Note : Silahkan Cek di website JNE atau Pos Indonesia, Sistem Ongkos Kirim otomatis Kami belum berfungsi dengan baik (Tidak bisa Jadi acuan)

[Halaman Utama](#)

